

RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2013



Québec 

Coup d'œil sur la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2013

Organisation de la Régie

Un siège social à Québec et 9 centres de services
à la clientèle dans différentes régions de la province

Des services en ligne offerts sur son site Web
www.rrq.gouv.qc.ca

1 267 employés
au service de la population

Des frais d'administration
de 150,0 millions de dollars

Régime de rentes du Québec

4 027 000
cotisants

12,1 milliards de dollars
perçus en cotisations

1 788 000
bénéficiaires*

11,7 milliards de dollars
versés en prestations

1 577 000	360 200	68 500	13 900	7 300	300
bénéficiaires	bénéficiaires	bénéficiaires	bénéficiaires	bénéficiaires	bénéficiaires
d'une rente	d'une rente	d'une rente	d'une rente	d'une rente	d'un montant
mensuelle	mensuelle	mensuelle	mensuelle	mensuelle	additionnel pour
moyenne de	moyenne	moyenne	moyenne	d'enfant de	invalidité (pour les
retraite	de conjoint	d'invalidité	de 229 \$	personne	bénéficiaires d'une
de 475 \$	survivant	de 862 \$	de 73 \$	invalidise	rente de retraite)
	de 377 \$			de 73 \$	de 453 \$ par mois

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Un rendement du fonds du
Régime de rentes du Québec de
15,5 % pour l'exercice 2013 et de
8,7 % depuis sa création

Une réserve de 45,9 milliards de dollars
administrée par la Régie et dont la gestion est confiée
à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite (RCR)

Surveillance des RCR

1 116 régimes surveillés
par la Régie

117,2 milliards de dollars
d'actifs sous surveillance

1 425 000 participants et bénéficiaires

712 000
participants actifs

713 000
participants non actifs
et bénéficiaires

Administration de rentes de retraités

20 régimes administrés
par la Régie

382,5 millions de dollars
d'actifs administrés

2 480 retraités qui ont choisi
de confier l'administration de leur rente à la Régie

Soutien aux enfants

864 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants
pour 1 459 000 enfants

2,1 milliards de dollars
versés en prestations

34 000
familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé
pour 35 000 enfants

83,7 millions de dollars
versés en prestations

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur François Blais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2013.

Ce rapport rend compte notamment des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à répondre aux exigences légales de reddition de comptes, dont celles de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Ce rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agrérer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 décembre 2013. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport témoigne des nombreuses réalisations de la Régie ainsi que des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice 2013. Il met également en lumière l'engagement de son personnel à offrir à la population des services de haute qualité conformément à ses attentes.

Je vous prie d'agrérer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

La présidente du conseil d'administration,

François Blais

Québec, juin 2014

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Québec, juin 2014

Table des matières

L'avant-propos	6
Le message de la présidente du conseil d'administration	7
Le message du président-directeur général	9
La déclaration de la direction	12
Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne	13
Les faits saillants 2013	14
<hr/>	
Présentation de la Régie des rentes du Québec	17
Le profil de la Régie des rentes du Québec	19
Le conseil d'administration	30
Le comité de direction	43
L'organigramme	45
<hr/>	
Présentation des résultats	47
Le <i>Plan stratégique 2012-2016</i>	49
L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action	50
Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action	52
Le <i>Plan d'action de développement durable 2013-2014</i>	65
La <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	77
L'utilisation des libres-services par les citoyens	82
Les interventions du Commissaire aux services	84
La veille et l'étalonnage	86
<hr/>	
Autres exigences gouvernementales	89
La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information	91
L'accès à l'égalité	93
La politique linguistique	96
La réduction de certaines dépenses	96
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	97
La gestion des risques	99
<hr/>	
Gestion des ressources	101
Le personnel	103
Les ressources informationnelles	108
La revue financière	112
<hr/>	
États financiers	119
Aperçu des états financiers	121
Rapport de la direction	123
Rapport de l'auditeur indépendant	124
<hr/>	
Annexes	191
Annexe 1 – Services en ligne	193
Annexe 2 – Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2013	194
Annexe 3 – Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs	197
Annexe 4 – Modes de prestation de services offerts aux citoyens	202

L'avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axée sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes porte notamment sur la mission de la Régie et sur les lois dont elle a la responsabilité. La Régie est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle est également responsable de l'application de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, sanctionnée en décembre 2013, pour les dispositions qui lui incombent. Sa responsabilité inclut aussi l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, qui déterminent, entre autres choses, certains éléments à inclure dans le rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2013, la Régie rend compte notamment des résultats à l'égard de ses objectifs et engagements concernant :

- la réalisation de son **Plan stratégique 2012-2016** et de son **Plan d'action 2013**;
- son **Plan d'action de développement durable 2013-2014**;
- sa **Déclaration de services aux citoyens**.

Ce rapport reflète les réalisations et le travail de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'exercice financier 2013.

Le message de la présidente du conseil d'administration

Depuis l'assujettissement de la Régie des rentes du Québec à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* en 2009, le conseil d'administration a accompli les gestes nécessaires pour consolider ou établir des mécanismes et des outils de gouvernance reconnus. Ceux-ci sont maintenant bien intégrés et permettent aux membres du conseil d'assumer pleinement leur rôle. De plus, grâce au programme d'accueil et de formation continue destiné aux membres, le conseil s'assure d'un niveau de performance constant et du transfert des connaissances essentielles à la saine gouvernance de la Régie. En outre, une évaluation rigoureuse de l'efficacité et de la performance du conseil ainsi que de ses comités réalisée annuellement permet d'améliorer leur fonctionnement. Par ailleurs, dans une perspective d'efficacité et de développement durable, le conseil a pris le virage des nouvelles technologies avec le « CA sans papier ». Cette solution, élaborée et mise à notre disposition par Revenu Québec, permet au conseil d'exercer ses fonctions sans avoir recours à des documents papier. En utilisant une tablette électronique, les membres ont accès rapidement et facilement à toute la documentation nécessaire à l'exercice de leurs fonctions par l'entremise d'un site collaboratif sécurisé.



Au cours de l'année, plusieurs dossiers d'envergure ont été abordés et réglés par le conseil et ses comités. Tout d'abord, comme chaque année, le conseil a étudié avec soin les affaires courantes, notamment celles liées au service à la clientèle, à la gestion des ressources humaines, financières et informationnelles, et aux états financiers. Ensuite, il a examiné l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012* afin de constater la santé financière du régime. Il a également approuvé la nouvelle version du guide sur l'éthique à l'intention du personnel. Il a fait de même avec celles du code de déontologie et du guide sur l'éthique à l'intention des administrateurs. Finalement, le conseil a tenu une rencontre d'orientation stratégique au cours de laquelle la réflexion destinée à doter la Régie d'un plan visant une utilisation optimale des ressources a été approfondie. La section « Le conseil d'administration » du présent rapport annuel décrit en détail les travaux du conseil et de ses comités; je vous invite à la consulter.

De plus, le rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, *Innover pour pérenniser le système de retraite* (rapport D'Amours), rendu public en avril 2013, a suscité un vif intérêt de la part des membres du conseil. Le conseil a d'ailleurs porté une attention particulière aux résultats des consultations tenues par le gouvernement, car la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois est au cœur de ses préoccupations, tout comme l'efficacité du système de retraite et l'équité intergénérationnelle. La Régie, en raison de sa mission, aura un rôle important à jouer dans la mise en œuvre du plan d'action qui a été présenté à ce sujet par le gouvernement. Le conseil d'administration continuera donc de s'intéresser à ces thèmes fondamentaux pour la Régie et pour l'ensemble de la société québécoise.

Au terme de l'année 2013, les membres du conseil d'administration sont très satisfaits du bilan des réalisations accomplies. Plusieurs d'entre elles apportent une contribution significative à la concrétisation du plan stratégique quinquennal de la Régie. La rigueur et la compétence du comité de direction ainsi que l'excellent travail de l'ensemble des employés ne sont sûrement pas étrangers à ces résultats probants.

À titre de présidente du conseil, j'ai le privilège d'avoir à mes côtés une équipe expérimentée et rigoureuse. J'adresse donc à chacun des membres mes remerciements sincères pour leur engagement et leur contribution à la gouvernance de la Régie. Je tiens à souligner le travail accompli par M^{mes} Monique Landry et Mélanie Joly ainsi que par MM. Marcel Côté et Normand Chatigny, qui ont quitté le conseil au cours de l'année. Je profite de l'occasion pour mentionner l'arrivée de trois nouveaux membres au conseil, M^{me} Marie Leahey de même que MM. Sébastien Lemire et Jacques Lussier.

Au nom des membres du conseil, je remercie le président-directeur général et son équipe de direction. C'est un privilège de travailler régulièrement avec des gens professionnels et compétents. Nous leur promettons un appui indéfectible dans l'accomplissement de la mission de la Régie. J'adresse des remerciements respectueux à tous les employés; ce sont eux qui offrent un service de haute qualité jour après jour et bâtiennent ainsi la réputation de la Régie. Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance à la ministre responsable de la Régie, M^{me} Agnès Maltais, de même qu'à M^{me} Nicole Léger, ministre de la Famille, pour la confiance qu'elles nous ont témoignée.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Le message du président-directeur général

Je suis très fier de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2013* de la Régie des rentes du Québec. Les résultats qui y sont dévoilés sont des plus intéressants tant à l'égard de son *Plan stratégique 2012-2016* qu'à l'égard du respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il va sans dire que les bons résultats de la Régie découlent de l'engagement et de la mobilisation de tous ses employés.

Forte de ses acquis du passé, la Régie se distingue constamment afin de bâtir et de renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance de son personnel. D'ailleurs, pour demeurer un employeur de choix, la Régie travaille notamment à mettre en valeur les talents et le potentiel de ses employés. De plus, la Régie s'engage depuis plusieurs années à offrir à ceux-ci un milieu de travail qui favorise la santé et le mieux-être. Elle a en outre été récompensée en 2013 en recevant la certification « Entreprise en santé – Élite » du Bureau de normalisation du Québec. La Régie mise également sur son personnel pour faire connaître sa nouvelle image sous le thème « Réalisez ce que vous êtes ». Ainsi, à la suite d'un appel à tous, huit employés ont été choisis parmi plusieurs candidats pour devenir « ambassadeurs de la Régie » et la représenter, favorisant ainsi l'attraction de candidats pour les postes offerts dans l'organisation.



Le Régime de rentes du Québec

La santé financière du Régime de rentes du Québec est bonne. C'est ce que révèle l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, qui a été déposée à l'Assemblée nationale en décembre 2013. Grâce à l'augmentation graduelle du taux de cotisation depuis 2011, le Régime est sur la voie de l'équilibre financier. Ce taux s'approche du taux d'équilibre nécessaire pour assurer la viabilité du Régime. Toutefois, dans un contexte sociodémographique qui évolue rapidement, la Régie doit rester vigilante.

Le rendement du fonds a été de 15,5 % en 2013, ce qui est un très bon résultat. La réserve du fonds a atteint 45,9 milliards de dollars au 31 décembre 2013.

Le système de retraite

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois. Elle veille à ce que le système de retraite réponde à leurs besoins. En ce domaine, au cours de la dernière année, un certain nombre d'événements sont survenus.

D'abord, le comité d'experts, mis sur pied à l'automne 2011 pour examiner l'avenir du système de retraite québécois, notamment la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées, a complété ses travaux et rendu public son rapport en avril 2013. Ce document, intitulé *Innover pour pérenniser le système de retraite*, a par la suite fait l'objet de consultations particulières à l'Assemblée nationale. En décembre dernier, le gouvernement a fait connaître son plan d'action *Vers des régimes de retraite équitables et durables*, qui révèle sa position et explique comment il entend donner suite aux recommandations des experts. À cet égard, je tiens à mentionner que la Régie a joué un rôle de premier plan en fournissant une aide professionnelle et technique tout au long des travaux du comité d'experts. Elle jouera également un rôle important dans l'élaboration des solutions gouvernementales à venir.

Par ailleurs, comme annoncé dans le dernier budget du gouvernement, une proposition législative a été présentée à l'Assemblée nationale en vue de mettre en place un nouveau type de régime de retraite. Ainsi, la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, adoptée en décembre 2013, permettra à un plus grand nombre de travailleurs d'épargner pour leur retraite. Ces régimes volontaires se veulent facilement accessibles, simples, flexibles et peu coûteux, autant pour les travailleurs que pour les employeurs.

Finalement, pour répondre à certains enjeux particuliers, le gouvernement a adopté au cours de la dernière année certaines mesures réglementaires destinées à aider les régimes de retraite en difficulté financière et à les maintenir en place.

Plus que jamais en 2013, l'expertise de la Régie a été sollicitée pour répondre aux nombreux questionnements en matière de régimes de retraite et pour réaliser les différents travaux.

La recherche de performance

La réputation de performance et de qualité des services de la Régie est reconnue depuis plusieurs années. Toutefois, elle n'est jamais acquise, principalement dans le contexte actuel de ressources limitées et d'augmentation des demandes de la clientèle.

Tout d'abord, la Régie mise sur l'évolution des technologies de l'information pour automatiser davantage le traitement des dossiers. Ainsi, elle utilise l'expertise de son personnel pour les situations plus complexes. Ensuite, des actions sont mises en œuvre afin de limiter l'augmentation des frais d'administration; à titre d'exemples, l'optimisation de nos façons de faire, l'orientation prise d'inviter systématiquement la clientèle à adhérer au dépôt direct pour recevoir ses prestations et à utiliser les modes de transaction les plus efficaces, dont les services offerts sur le Web. Une évaluation de notre performance a également été réalisée grâce au QUALImètre du Mouvement québécois de la qualité. Toutes ces actions permettent à la Régie de demeurer performante. D'ailleurs, la performance de la Régie a été soulignée dans le rapport du président du Conseil du trésor concernant l'application de la *Loi sur l'administration publique*. Ce dernier mentionne la Régie parmi les rares organisations qui obtiennent une note de 90 % et plus.

En outre, une des valeurs importantes de la Régie est d'être à l'écoute des besoins de sa clientèle afin de lui fournir des services de qualité. C'est ainsi que, lors de la tragédie de Lac-Mégantic, la Régie a contribué au bon fonctionnement du bureau d'aide et d'information gouvernemental en se rendant sur place. Cette présence a permis d'aider les familles endeuillées par ce drame en les informant et en facilitant leurs démarches, tant pour le Régime de rentes du Québec que pour le Soutien aux enfants.

Mes remerciements

Je tiens à remercier M^{me} Agnès Maltais, ministre responsable de la Régie, pour sa constante contribution à l'avancement de nos dossiers tout au long de l'année. J'adresse également mes remerciements à M^{me} Nicole Léger, ministre de la Famille, pour la confiance témoignée dans l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Je veux souligner l'engagement de la présidente du conseil d'administration, M^{me} Francine Martel-Vaillancourt, ainsi que celui des membres du conseil. Leur expertise et leur compétence profitent à la Régie et je leur en suis reconnaissant. Je remercie sincèrement tous les membres du comité de direction pour leur professionnalisme et leur rigueur. Leur contribution et leur appui constant sont essentiels à la réalisation des objectifs de la Régie.

Je souhaite de plus réitérer des remerciements particuliers aux employés qui, à tout instant, font preuve de compétence et de rigueur pour accomplir un travail d'une grande qualité. Enfin, j'exprime ma reconnaissance à toute la population pour l'appréciation qu'elle nous témoigne. Je l'assure également de notre volonté de toujours bien la servir.

Maintenant, je vous invite à parcourir le présent rapport annuel de gestion et à découvrir les éléments d'information permettant d'apprécier la performance de la Régie. Nul doute que vous constaterez à quel point elle est une organisation innovante et en constante recherche d'amélioration.

Le président-directeur général,

Denys Jean

La déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables permettant notamment d'assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2013* et du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*, ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion à sa séance du 28 mars 2014. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2013.

Le président-directeur général,

La vice-présidente
aux services à l'organisation,

Denys Jean

Sylvie Barcelo

La vice-présidente
aux services à la clientèle,

Le vice-président
aux technologies de l'information,

Nicole Bourget

Marc Landry

Le vice-président
aux politiques et aux programmes,

Roland Villeneuve

Québec, le 28 mars 2014

Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2013*, du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie des rentes du Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information fournie, en nous fondant sur les travaux que nous avons réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2013*, du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

Nancy Chalifour, CPA, CA, CISA

Québec, le 28 mars 2014

Les faits saillants 2013

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2013 à la Régie et qui méritent d'être soulignés en raison de l'importance qu'ils revêtent.

Des résultats convaincants

Une fois de plus, toute l'organisation s'est mobilisée afin d'atteindre ses objectifs. Les résultats de cette année en témoignent. Tout d'abord, la Régie a atteint tous les objectifs qu'elle s'était fixés dans son *Plan d'action 2013*. À titre d'exemple, elle a simplifié les démarches de sa clientèle pour l'obtention de la rente de retraite. Ainsi, ce sont près de 23 000 demandes de rentes de retraite qui ont été effectuées par l'entremise de son nouveau formulaire simplifié. D'ailleurs, plus de 70 % de ces demandes ont été traitées entièrement de façon automatique, ce qui permet à la Régie d'être davantage performante. Les bons résultats à l'égard du plan d'action font en sorte que le plan stratégique quinquennal, débuté en 2012, progresse très bien : l'un de ses objectifs stratégiques est en outre déjà atteint. Par ailleurs, la première année du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* s'est terminée avec des cibles atteintes pour cinq de ses onze actions prévues.

Ensuite, la Régie a obtenu de bons résultats relativement aux engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. D'une part, elle a respecté la presque totalité de ses engagements en matière de délais de réponse, et ce, dans une proportion de 95 %. D'autre part, le taux de satisfaction de sa clientèle à l'égard des services reçus a été maintenu à 95 %, ce qui demeure très élevé. Ces résultats prouvent encore une fois la capacité de la Régie à offrir des services de haute qualité tout en composant avec la croissance des demandes.

Finalement, le fonds du Régime de rentes du Québec a généré un rendement de 15,5 %, ce qui représente un rendement au-delà de ce qui était attendu selon la dernière évaluation actuarielle du Régime.

Les régimes volontaires d'épargne-retraite : le feu vert est donné

Avec la sanction de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* le 4 décembre 2013, la mise en place d'un nouveau type de régime qui favorise l'épargne est maintenant acquise. Cette loi entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2014. Ces régimes seront implantés graduellement à compter de cette date, en fonction du nombre d'employés dans les entreprises.

Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) viseront principalement les travailleurs salariés du Québec qui n'ont pas accès à un régime d'épargne-retraite offert par leurs employeurs. Ces derniers, s'ils répondent à certains critères, seront tenus d'offrir un tel régime. Les RVER seront également accessibles aux travailleurs autonomes et à toutes les personnes désirant y participer. Grâce à ces régimes, on estime qu'environ deux millions de travailleurs auront la possibilité d'améliorer leur sécurité financière à la retraite.

Les avantages de ces régimes sont nombreux : ils seront notamment simples, flexibles, peu coûteux et faciles à gérer. Tout d'abord, les travailleurs seront inscrits automatiquement au RVER par leur employeur; ils n'auront aucune démarche à faire pour s'y inscrire. Ils auront toutefois la possibilité de se retirer du régime. De plus, les travailleurs pourront modifier leur taux de cotisation selon leur capacité à épargner. Avec l'accumulation d'un volume important d'épargne, les coûts de gestion des RVER seront avantageux pour les participants. Cela devrait se traduire par un meilleur rendement et, par le fait même, par un revenu de retraite plus élevé. Finalement, la gestion sera

simple pour les employeurs, car ce sont des tiers, comme des assureurs, des sociétés de fiducie et des gestionnaires de fonds d'investissement, qui administreront ces régimes.

La Régie a réalisé de nombreux travaux pour soutenir le gouvernement dans la création de ces nouveaux régimes. De plus, elle est responsable de l'application de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, pour les dispositions qui lui incombent.

Le Régime de rentes du Québec, rentable pour tous les Québécois

L'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012* a été déposée à l'Assemblée nationale le 5 décembre 2013. Réalisée tous les trois ans, elle permet de surveiller de près l'évolution financière du Régime. Avec ce bilan de santé, le gouvernement, les cotisants et les bénéficiaires, actuels et futurs, sont renseignés sur l'état du Régime.

L'évaluation actuarielle présente une estimation du taux de cotisation d'équilibre qui permet de maintenir constant, à long terme, le rapport entre la réserve et les sorties de fonds. Elle montre aussi l'évolution de la réserve à long terme grâce à une projection des revenus (cotisations et revenus de placement) et des dépenses (prestations et frais d'administration) sur une période minimale de cinquante ans.

Les principaux constats qui se dégagent de l'évaluation actuarielle sont les suivants :

- Le nombre de cotisants passera de 4,0 millions en 2013 à 4,6 millions en 2062.
- Le nombre de bénéficiaires passera de 2,1 millions à 3,7 millions en 2062.
- Le Régime de rentes du Québec demeure un régime de retraite rentable pour toutes les générations.

Cette évaluation démontre clairement que le Régime se porte bien financièrement et que les mesures prises par le gouvernement pour améliorer la situation financière du Régime portent leurs fruits. Selon cette analyse du Régime, le taux de cotisation d'équilibre est de 11,02 %, et ce, en tenant compte du calendrier d'augmentation du taux de cotisation (de 9,90 % en 2011 à 10,80 % en 2017) établi en 2011.

Sur la base du taux d'équilibre qui sera établi lors de la prochaine évaluation actuarielle au 31 décembre 2015, le mécanisme automatique de hausse du taux de cotisation prévu par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* à compter de 2018 pourrait s'appliquer.

Le rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois et ses suites

En avril 2013, le comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, présidé par M. Alban D'Amours, a déposé son rapport *Innover pour pérenniser le système de retraite*. Celui-ci était attendu compte tenu des enjeux qui entourent notre système de retraite, notamment en ce qui concerne la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées. Ce rapport, qui formulait 21 recommandations, a donné lieu à des consultations particulières, en juin et en août 2013, devant la Commission des finances publiques. En septembre 2013, la Commission a déposé son rapport.

En décembre 2013, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la Régie des rentes du Québec, M^{me} Agnès Maltais, a présenté le plan d'action du gouvernement *Vers des régimes de retraite équitables et durables*. La Régie a joué un rôle important dans tous ces travaux et elle contribuera à l'élaboration des solutions à venir.

La Régie se distingue comme « Entreprise en santé – Élite »

En 2013, la Régie a obtenu la certification à la norme « Entreprise en santé – Élite » du Bureau de normalisation du Québec. Cette certification reconnaît l'engagement de l'organisation à intégrer la notion de santé et mieux-être dans sa culture d'entreprise et dans ses pratiques de gestion. La Régie est fière d'être parmi les rares organismes de la fonction publique à avoir reçu la certification « Élite ».

La Régie s'engage envers ses employés à maintenir en tout temps un milieu de travail qui favorise la santé, la sécurité ainsi que le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes. Afin de répondre aux besoins exprimés par son personnel, la Régie a mis en place plusieurs mesures regroupées sous quatre sphères :

- les habitudes de vie, par exemple par sa participation au Défi Entreprises;
- l'équilibre travail-vie personnelle, entre autres choses, en offrant des horaires de travail flexibles;
- l'environnement de travail, notamment en proposant l'ajustement ergonomique des postes de travail à tous ses employés;
- les pratiques de gestion, par exemple en favorisant la reconnaissance au travail.

La Régie accorde une importance majeure à la santé de ses employés et est consciente que ses actions ont une influence considérable sur la mobilisation et la satisfaction au travail de son personnel.

Une nouvelle image employeur

C'est dans le contexte actuel de compétitivité de la main-d'œuvre et dans une volonté de se différencier sur le marché de l'emploi que la Régie a choisi de définir sa marque employeur. Au cours de ses réflexions, elle a opté pour une démarche participative visant à faire valoir son identité en se basant sur les éléments qui la distinguent.

La Régie a aussi choisi de miser sur ses employés pour mettre en valeur sa nouvelle image. En effet, huit d'entre eux ont été sélectionnés pour devenir les ambassadeurs de l'organisation. Ils ont accepté d'associer leur image et de livrer leurs témoignages afin de faire découvrir ce qui les passionne dans leur métier et leur profession. Ils ont ainsi mis en lumière la fierté et le sentiment d'appartenance éprouvés dans l'organisation.

La nouvelle image, sous le thème « Réalisez ce que vous êtes », fait maintenant partie intégrante des diverses communications de la Régie telles que les offres d'emploi, la section « Carrière » de son site Web ainsi que les médias sociaux.



Présentation de la Régie des rentes du Québec

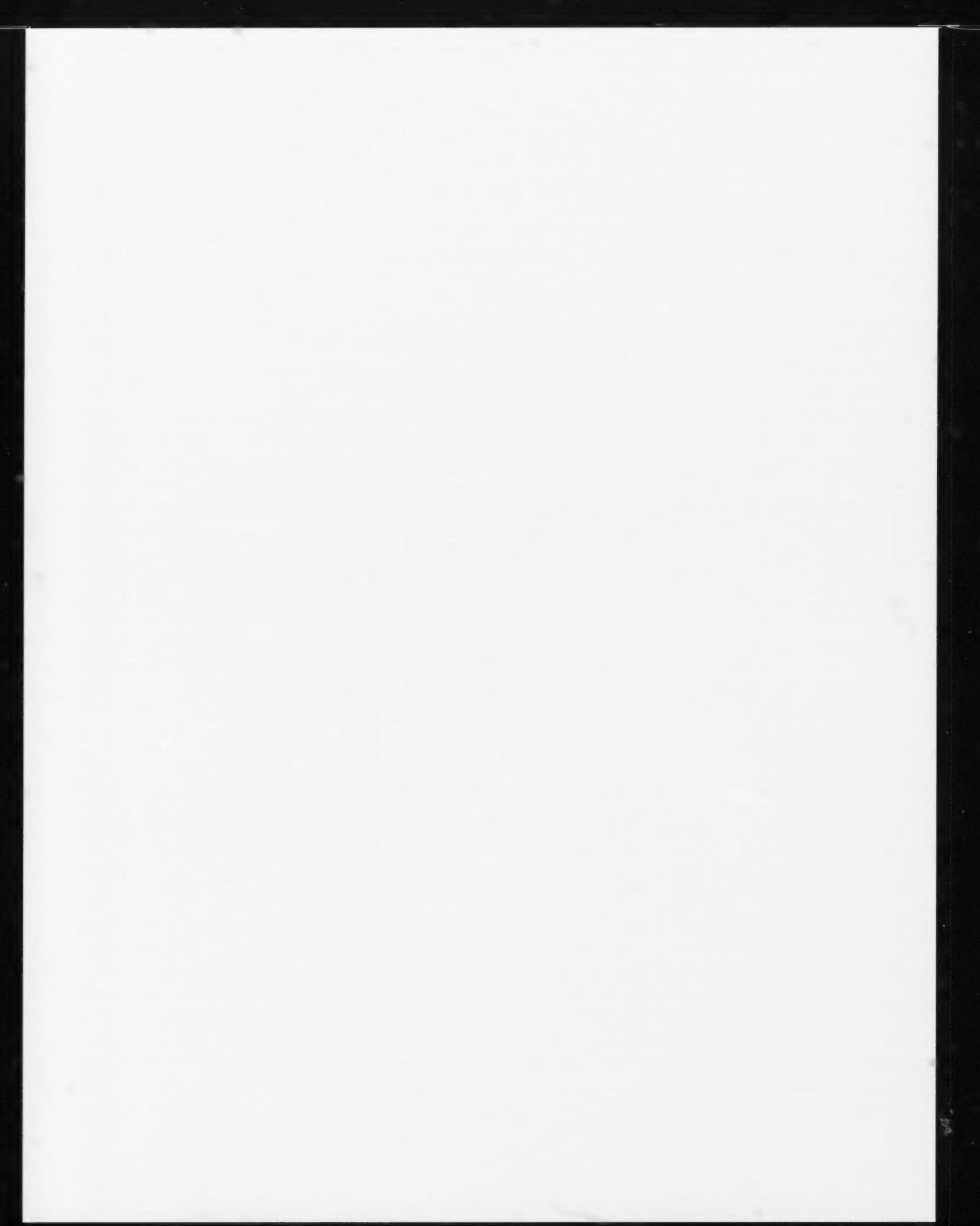
Ce chapitre comprend quatre sections renfermant de nombreux renseignements qui aident à mieux connaître l'organisation.

Dans la première section, on trouve notamment de l'information générale telle que la mission de la Régie, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. On y présente également des renseignements et des données statistiques concernant le Régime de rentes du Québec, les régimes complémentaires de retraite et le Soutien aux enfants. Enfin, une rubrique concernant le financement de la Régie et une autre, consacrée aux collaborateurs, fournisseurs et partenaires, complètent cette section.

Les deux sections suivantes portent sur les instances qui gouvernent la Régie, soit le conseil d'administration et le comité de direction. Elles mettent en lumière la préoccupation de la Régie de maintenir de bonnes pratiques de gouvernance afin d'assurer la réalisation de sa mission dans l'intérêt des citoyens.

Quant à la dernière section, elle présente la structure organisationnelle de la Régie.

Le profil de la Régie des rentes du Québec	19
Le conseil d'administration	30
Le comité de direction	43
L'organigramme	45



Le profil de la Régie des rentes du Québec

La mission

La Régie contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois. Plus précisément, son rôle consiste à :

- leur verser une rente de retraite;
- les indemniser en cas d'invalidité et lors d'un décès;
- leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant;
- promouvoir l'autonomie financière à la retraite;
- encadrer les régimes complémentaires de retraite et surveiller leur gestion;
- concourir à l'évolution du système de retraite.

Les responsabilités

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Depuis décembre 2013, elle est également responsable de l'application de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* pour les dispositions qui lui incombent. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie administre, pour le ministère de la Famille, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 32 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Par ailleurs, la Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La vision

La Régie réaffirme sa volonté de se distinguer comme une organisation :

- mobilisée et performante;
- tournée vers l'avenir;
- au service des citoyens;
- engagée dans l'amélioration de l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise.

Les valeurs

Cinq valeurs guident l'action de la Régie au quotidien.

La culture de la Régie est définie essentiellement par cinq valeurs qui guident l'action au quotidien :

- la qualité des services;
- l'excellence;
- l'intégrité;
- la compétence;
- la reconnaissance.

Les produits et services de la Régie

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)

- La rente de retraite
- Les prestations pour invalidité
 - La rente d'invalidité
 - La rente d'enfant de personne invalide
 - Le montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite
- Les prestations de survivants
 - La rente de conjoint survivant
 - La prestation de décès
 - La rente d'orphelin
- Le registre des cotisants
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite
- Les renseignements sur le RRQ

Les ententes internationales de sécurité sociale

- La demande de pension étrangère
- Le certificat d'assujettissement

Les régimes complémentaires de retraite (RCR)

- La surveillance des RCR
- L'administration provisoire de régimes de retraite
- L'administration de rentes de retraités
- Les renseignements sur les RCR

Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER)

- La surveillance des RVER

Le Soutien aux enfants (SAE)

- Le paiement de Soutien aux enfants
- Le supplément pour enfant handicapé
- Les renseignements sur le SAE

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur son site Web. La liste des services en ligne est présentée à l'annexe 1, page 193.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation¹ au Régime est fixé par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ). Revenu Québec perçoit les cotisations pour le compte de la Régie. Celle-ci inscrit à son registre des cotisants les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime. La Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si un jugement indique qu'ils y ont renoncé. Cette disposition s'applique à la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation ou dissolution de l'union civile, ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, en cas d'invalidité et au décès; les modalités de paiement sont les suivantes :

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il est considéré comme ayant cessé de travailler². Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite. Il faut aussi savoir que les cotisations versées par un bénéficiaire qui retourne au travail donnent droit à un supplément à la rente de retraite.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'une rente d'enfant de personne invalide s'il a des enfants à charge. Le cotisant doit satisfaire aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Depuis 2013, la Loi RRQ prévoit un montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite, lorsque certaines conditions sont respectées. Cette disposition vise les bénéficiaires d'une rente de retraite âgés de 60 à 65 ans qui deviennent invalides en raison d'une incapacité à exercer à temps plein tout type d'emploi et qui ne sont pas admissibles à la rente d'invalidité. Un montant additionnel pour invalidité s'ajoute alors à leur rente de retraite.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

1. En 2013, ce taux était de 10,20 %. La cotisation maximale pour un salarié était de 2 427,60 \$, alors que celle d'un travailleur autonome se chiffrait à 4 855,20 \$. Le maximum des gains admissibles était de 51 100 \$.
2. Depuis le 1^{er} janvier 2014, il n'est plus nécessaire d'être considéré comme ayant cessé de travailler pour demander sa rente de retraite.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées par type de prestation

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2013	Somme versée (en millions de dollars)	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)		
				Femme	Homme	Tous
Rente de retraite	95 339	1 576 774	9 055,1	382,38*	573,92*	474,61*
Rente de conjoint survivant	20 322	360 204	1 642,9	402,56	244,44	376,85
Rente d'invalidité	8 210	68 538	793,3	834,76	889,41	862,30
Rente d'orphelin	1 988	13 902	42,9	s. o.	s. o.	228,66
Rente d'enfant de personne invalide	1 851	7 253	11,9	s. o.	s. o.	72,60
Montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite	356	296	1,1	s. o.	s. o.	453,49
Prestation de décès	43 714**	s. o.	106,2	s. o.	s. o.	s. o.
Total	152 991***	1 787 512***	11 653,4	s. o.	s. o.	s. o.

* Le supplément à la rente de retraite est exclu du calcul de la rente mensuelle moyenne versée. En 2013, près de 335 000 personnes ont bénéficié d'un supplément mensuel moyen d'environ 19 \$.

** Il s'agit du nombre de cotisants décédés en 2013.

*** Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois. En plus des bénéficiaires d'un montant additionnel pour invalidité, cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (18 709 nouveaux bénéficiaires en 2013 et 243 217 bénéficiaires au 31 décembre 2013), à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (276 nouveaux bénéficiaires en 2013 et 4 058 bénéficiaires au 31 décembre 2013).

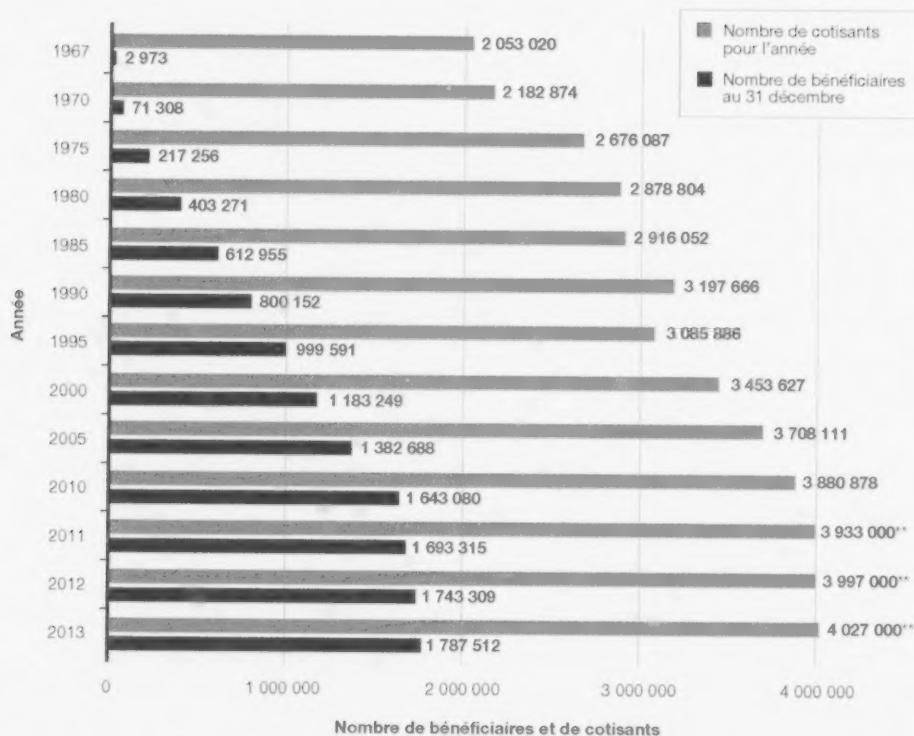
Montants maximaux payables par type de prestation en 2013

Type de prestation	Âge ou situation du bénéficiaire	Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite	708,75 \$	8 505,00 \$
	65 ans au moment de la retraite	1 012,50 \$	12 150,00 \$
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 437,75 \$	17 253,00 \$
Rente de conjoint survivant	Moins de 45 ans :		
	▪ sans enfant	495,83 \$	5 949,96 \$
	▪ avec enfant	800,76 \$	9 609,12 \$
Rente d'invalidité	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	833,18 \$	9 998,16 \$
	65 ans ou plus	607,50 \$	7 290,00 \$
Rente d'orphelin**	Moins de 65 ans	1 212,87 \$	14 554,44 \$
Rente d'enfant de personne invalide**	Moins de 18 ans	228,66 \$	2 743,92 \$
Montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite**	Moins de 18 ans	72,60 \$	871,20 \$
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 \$	

* Les montants excluent le supplément à la rente de retraite de 0,5 % versé à un bénéficiaire qui retourne au travail et cotise au Régime. Ce supplément est calculé en fonction du revenu sur lequel il a versé des cotisations l'année précédente.

** Il s'agit d'un montant fixe.

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants*



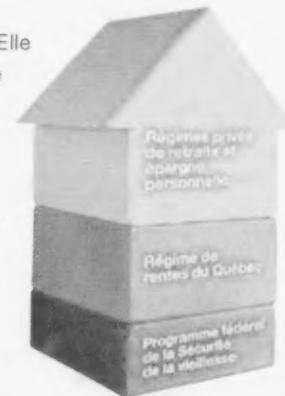
* Les volumes présentés dans ce graphique diffèrent légèrement de ceux figurant dans les rapports annuels des années précédentes en raison de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement rétroactif.

** Le nombre de cotisants au cours de cette année est une projection.

La promotion de la planification financière de la retraite

La Régie a le mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique le système de retraite québécois, constitué de trois paliers représentant les principales sources de revenu à la retraite :

- Le premier palier assure un revenu minimal aux personnes âgées. Il s'agit du programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse.
- Le Régime de rentes du Québec occupe le deuxième palier et procure un revenu de base à la retraite aux travailleurs qui y ont cotisé.
- Le troisième palier englobe les régimes privés de retraite et l'épargne personnelle; ceux-ci apportent un revenu qui complète ceux des régimes publics.



La Régie met à la disposition des citoyens des outils leur permettant de simuler leurs revenus à la retraite et de déterminer les sommes à épargner en vue d'atteindre l'autonomie financière. Elle propose aussi des renseignements permettant d'orienter les citoyens vers les choix d'utilisation des différentes sources de revenu à la retraite.

Par ailleurs, la Régie renseigne les employeurs, notamment les PME, au sujet des différents types de régimes de retraite qu'ils peuvent mettre en place pour leurs employés.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ils peuvent aussi être établis par les employeurs et les syndicats (régimes négociés) ou par une loi. Les régimes assujettis à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR) regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé, municipal et universitaire ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec³.

La Régie a plusieurs mandats à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR. De plus, elle contribue à l'évolution du cadre législatif qui leur est applicable et à son adéquation avec le contexte économique et financier dans lequel ils évoluent. Pour ce faire, elle effectue différentes études et recherches. Plusieurs interventions législatives et réglementaires ont aussi été faites au cours des dernières années et d'autres sont à prévoir pour que ces instruments de retraite continuent à attirer les travailleurs et les employeurs.

La surveillance des RCR

La Régie s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes qu'elle surveille sont conformes à la Loi RCR. La surveillance de ces régimes s'exerce selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet, elle :

- vérifie si, en pratique, les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- détermine les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- intervient en fonction de la gravité des problèmes.

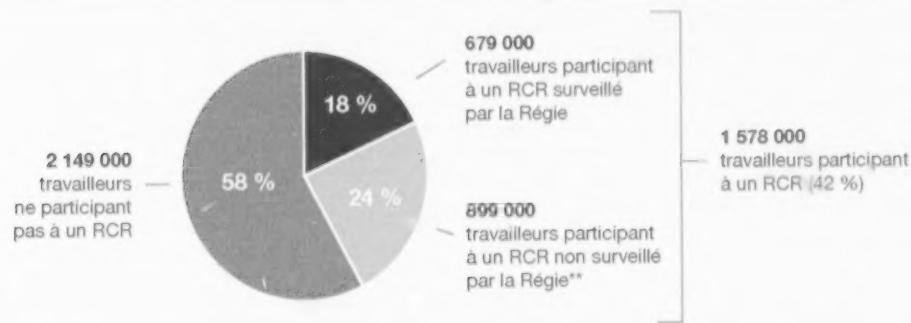
Outre les activités de vérification proprement dites, la surveillance de la Régie s'effectue de façon proactive. Elle cible notamment les secteurs à risque dans divers domaines d'activité afin de circonscrire les problèmes avant qu'ils deviennent trop importants. À titre préventif, elle offre aux administrateurs de régimes de retraite de la formation, des conférences, des documents d'information et un service de renseignements.

Saviez-vous que...

la Régie offre, sur son site Web, de l'information aux membres de comités de retraite pour les aider dans l'administration de leur régime?

3. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP)) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que ceux des banques).

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec au 31 décembre 2013*



* Au 31 décembre 2013, le nombre de travailleurs du Québec est estimé à 3 727 000.

** Il s'agit d'un RCR sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme autre que la Régie. De ces 899 000 travailleurs, 123 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 300 RCR.

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie au 31 décembre 2013

	RRS ^(a)	Autres RCR à cotisation déterminée ^(b)	RCR à prestations déterminées ^(c)	Total
Nombre de RCR surveillés ^(d) par la Régie	11	303	802	1 116
Nombre de participants actifs ^(e)	70 910	54 091	587 030	712 031
Nombre de participants et de bénéficiaires ^(e)	70 910	69 084	1 284 531	1 424 525
Nombre d'employeurs estimé	1 950	867	29 989	32 806
Actif (en milliards de dollars) ^(e)	1,6	2,6	113,0	117,2

(a) RRS signifie « régimes de retraite simplifiés ». Il s'agit de régimes à cotisation déterminée administrés par un établissement financier.

(b) Ce sont des régimes dans lesquels le montant des cotisations est fixé à l'avance, contrairement au montant du revenu de retraite.

(c) Ce sont des régimes dans lesquels le montant de la rente est fixé à l'avance selon une formule précise.

(d) Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

(e) Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité datée de 2012.

L'administration provisoire de régimes de retraite

Lorsque la Régie constate un manquement grave à la conformité de l'administration d'un régime sous surveillance, elle a le pouvoir d'assumer elle-même l'administration provisoire de celui-ci ou de la confier à un administrateur externe. Au 31 décembre 2013, sept régimes étaient administrés par la Régie et sept étaient confiés à un administrateur externe. Au total, ces régimes concernent 2 283 participants actifs et 2 639 bénéficiaires.

L'administration de rentes de retraités

Depuis 2011, la Régie administre les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans un régime sont réduits en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de leur employeur; une telle option a également été offerte aux retraités de Produits forestiers Résolu. Ainsi, les participants, bénéficiaires et retraités admissibles peuvent confier l'administration de leur rente à la Régie. La durée de cette administration peut atteindre cinq ans, ou même dix ans, si la Régie juge que les circonstances le justifient. Cette option permet de sécuriser les rentes des retraités et, possiblement, de les bonifier.

Au cours de 2013, la Régie s'est vu confier l'administration de neuf nouveaux régimes, et l'actif administré par celle-ci a triplé par rapport à 2012. De plus, à l'automne 2013, à la suite du dépôt des évaluations actuarielles des onze régimes administrés par la Régie en 2012, celle-ci a été en mesure de bonifier deux d'entre eux.

Régimes de retraite dont les rentes de retraités sont administrées par la Régie au 31 décembre

	2013	2012	2011
Nombre de régimes de retraite administrés par la Régie	20	11	7
Nombre de retraités concernés	2 480	1 162	903
Actif administré (en millions de dollars)	382,5	127,7	112,5

Les régimes volontaires d'épargne-retraite

Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) sont de nouveaux régimes visant les travailleurs québécois qui ne participent à aucun régime d'épargne-retraite offert par leur employeur. Ces régimes sont assujettis à la nouvelle *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* (Loi RVER), qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2014. Les employeurs répondant à certains critères auront l'obligation d'offrir un RVER. Les RVER seront accessibles à tous les particuliers, y compris les travailleurs autonomes et les travailleurs dont l'employeur ne souscrit pas à un tel régime. Les RVER seront administrés par des assureurs, des sociétés de fiducie ou des gestionnaires de fonds d'investissement.

La surveillance des RVER incombe à la Régie. À cette fin, elle s'assure que l'administration et le fonctionnement de ces régimes sont conformes à la Loi RVER.

Le Soutien aux enfants

Le Soutien aux enfants consiste en une aide financière provenant du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ce dernier, administré par la Régie, permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Le CIRSE est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec.

864 489 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants

Le paiement de Soutien aux enfants est accordé aux parents admissibles⁴ résidant au Québec et ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la ou aux personnes (garde partagée) qui assument principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui résident habituellement avec eux. En décembre 2013, ce sont 864 489 familles qui étaient bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il est donc différent pour chaque famille. Par exemple, en 2013, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 \$ recevait 3 480 \$ pour l'année, alors que celui qui touchait un revenu familial de 75 000 \$ recevait 2 328 \$.

Le supplément pour enfant handicapé est accordé à la famille d'un enfant dont le handicap le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne⁵ et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe qui s'établissait à 183 \$ en 2013. Il aide les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants (en millions de dollars)

Type de paiement	2013	2012	2011
Paiement de Soutien aux enfants	2 122,3	2 085,9	2 053,3
Supplément pour enfant handicapé	83,7	79,7	77,6
Total	2 206,0	2 165,6	2 130,9

4. Pour plus de détails sur l'admissibilité au paiement de Soutien aux enfants ou sur le montant de ce paiement, visiter la page suivante sur le site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca/enfants.

5. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants au 31 décembre 2013

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 \$	25 000 \$ à 49 999 \$	50 000 \$ à 74 999 \$	75 000 \$ ou plus	
Biparentale	1	21 947	42 115	56 528	128 902	249 492
	2	20 396	38 885	55 818	155 146	270 245
	3	9 748	15 167	16 938	41 292	83 145
	4 ou plus	5 177	6 136	5 017	8 737	25 067
	Sous-total	57 268	102 303	134 701	334 077	627 949
Monoparentale	1	66 524	46 041	18 218	7 856	138 639
	2	32 965	25 328	11 640	5 706	75 639
	3	9 897	4 730	1 990	994	17 611
	4 ou plus	3 358	900	265	128	4 651
	Sous-total	112 744	76 999	32 113	14 684	236 540
Tous	1	88 471	88 156	74 746	136 758	388 131
	2	53 361	64 213	67 458	160 852	345 884
	3	19 645	19 897	18 928	42 286	100 756
	4 ou plus	8 535	7 036	5 282	8 865	29 718
	Total	170 012	179 302	166 414	348 761	864 489

Le financement de la Régie

En raison de son rôle de fiduciaire, la Régie est considérée comme un organisme extrabudgétaire. Ainsi, elle ne fait pas partie du périmètre comptable du gouvernement. Le budget de frais d'administration de la Régie est donc approuvé par son conseil d'administration.

En bref :

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite, des montants facturés aux caisses de retraite en situation d'administration provisoire sous la responsabilité de la Régie et des montants facturés aux caisses de retraite pour lesquelles la Régie administre les rentes de retraités.
- Les sommes nécessaires à la mise en œuvre de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* proviendront du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Quant aux sommes requises pour l'administration de cette loi, elles proviendront des droits versés par les régimes volontaires d'épargne-retraite.
- Les frais d'administration du Soutien aux enfants proviennent du budget des dépenses du ministère de la Famille.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

Les états financiers sont soumis à l'audit du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime, et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

Outre Revenu Québec, la Régie échange avec d'autres fournisseurs, dont le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁶.

La Régie est partie à diverses ententes avec des organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, la Régie a conclu des ententes avec les principaux organismes de services aux nouveaux immigrants de l'agglomération urbaine de Montréal et des régions d'immigration du Québec pour tenir compte des besoins particuliers et des difficultés d'accès aux services de cette clientèle.

La Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 22 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal, associatif et de l'enseignement. Ce groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Par ailleurs, la Régie est membre du Centre d'expertise des grands organismes⁷ depuis sa création en 2000. Ce centre a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, notamment en facilitant le partage d'information et la concertation, et en diffusant les meilleures pratiques au sein des organismes membres. Il est chapeauté par le Forum des dirigeants des grands organismes, auquel siège le président-directeur général de la Régie.

Saviez-vous que...

le partenariat de la Régie avec le Directeur de l'état civil permet de faciliter les démarches des clients?

6. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 194.

7. Pour plus de détails, voir la section « La veille et l'étalonnage » à la page 86.

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil, M^{me} Francine Martel-Vaillancourt, et le président-directeur général, M. Denys Jean.

Le conseil d'administration est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décisions, le conseil détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à six comités chargés d'étudier les dossiers stratégiques de leur secteur respectif, d'en suivre l'évolution sur une base régulière, d'en faire rapport au conseil et d'en recommander l'adoption, s'il y a lieu. Ces comités sont :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de la politique de placement;
- le comité de vérification;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité des technologies de l'information.

Six comités chargés d'étudier des dossiers stratégiques

Parmi ces comités, trois découlent des exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* : gouvernance et éthique, vérification ainsi que ressources humaines. Les autres comités répondent à des priorités organisationnelles. En effet, compte tenu de l'importance des devoirs de la Régie relativement à la gestion du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ), et de la valeur qu'elle accorde aux services aux citoyens et à la transformation de ses façons de faire, trois comités supplémentaires sont en place : politique de placement, services aux citoyens et technologies de l'information.

Dans le cadre de leurs travaux et en plus des dossiers qui leur sont assignés, le conseil et tous ses comités reçoivent un tableau de bord de gestion préparé à leur intention. Celui-ci est mis à jour régulièrement et est accessible de façon électronique. Il permet aux membres de suivre les résultats des indicateurs pertinents par rapport au mandat de leur comité et du conseil.

Les séances du conseil

8 ordinaires et 2 extraordinaires

Au cours de l'année, deux dossiers ont particulièrement retenu l'attention des membres du conseil : le cheminement du projet de loi créant les régimes volontaires d'épargne-retraite et le rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois.

En 2013, le conseil a approuvé les états financiers et le *Rapport annuel de gestion 2012*. Il a fait de même pour le cadre budgétaire et le budget de l'exercice financier 2014. Le conseil a également adopté les modifications apportées à la *Déclaration de services aux citoyens* pour 2014. Il a aussi adopté le *Plan d'action 2014* ainsi que le portefeuille de projets pour la même année. De plus, les membres du conseil ont effectué le suivi du budget de l'exercice 2013, qu'ils avaient approuvé en décembre 2012. Ils ont aussi discuté des risques majeurs⁸ de la Régie et ont pris connaissance des risques sectoriels qui leur sont liés ainsi que de leur niveau de contrôle.

En vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, le conseil a entériné les modifications apportées à la politique de placement du fonds RRQ déposé à la Caisse de dépôt et placement du

8. Pour plus de détails, voir la section « La gestion des risques » à la page 99.

Québec (CDPQ). Il a également accepté l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*. Quant aux régimes complémentaires de retraite, il a suivi leur évolution et a été mis au courant de la situation de certains régimes en difficulté. Les membres ont aussi reçu de l'information sur les démarches en matière de réglementation et de législation, autant pour le Régime de rentes du Québec que pour les régimes complémentaires de retraite, incluant les régimes volontaires d'épargne-retraite.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, le conseil a autorisé, entre autres choses, le démarrage des travaux de réalisation du projet de migration technologique vers la plateforme intermédiaire et a adopté la stratégie relative aux technologies de l'information pour la période 2012-2016 (*Stratégie TI 2012-2016*).

L'année 2013 a marqué aussi un virage vers les nouvelles technologies et une préoccupation pour le développement durable avec l'implantation du « CA sans papier ».

Le code de déontologie est disponible au www.rrq.gouv.qc.ca.

Par ailleurs, conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a un code de déontologie applicable aux administrateurs⁹. Ce dernier a été révisé en 2013 et il est désormais accompagné d'un *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte en vertu de ce code et n'a eu aucun cas à traiter.

Saviez-vous que...

la Régie est administrée par un conseil d'administration depuis 1973?

9. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 197.

Les comités du conseil d'administration

La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* exige un sommaire des travaux des comités de gouvernance et d'éthique, de vérification et des ressources humaines. La Régie fait le choix d'inclure, dans son rapport annuel de gestion, un tel sommaire pour l'ensemble des comités de son conseil d'administration.

Le comité de gouvernance et d'éthique

7 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

Le comité de gouvernance et d'éthique est formé de la présidente du conseil et des présidentes et président des divers comités. Il a notamment évalué le fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. S'appuyant sur l'analyse des résultats de cette évaluation, le comité a proposé des pistes d'amélioration dont il a assuré le suivi et fait rapport au conseil. Les membres ont suivi le processus entourant la nomination de membres du conseil. À la suite de l'arrivée de nouveaux membres et dans un souci d'efficacité, la composition des comités a été revue et une séance d'accueil a été tenue.

Ce comité a également travaillé à l'élaboration des grandes fonctions stratégiques du conseil d'administration et à l'établissement d'un plan de formation continue pour les membres du conseil. De plus, il a procédé, d'une part, à la révision du *Guide sur l'éthique à l'intention du personnel* et du *Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs* et, d'autre part, à l'élaboration du *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*.

Les membres ont également échangé sur les recommandations du rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois et sur leur effet pour la Régie. Ils ont pris connaissance de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*.

Par ailleurs, les membres ont participé à un projet de recherche, de l'Université Laval et de l'École nationale d'administration publique, sur l'impact de la présence des femmes sur la performance des conseils d'administration.

Le comité de la politique de placement

4 séances ordinaires

Le comité de la politique de placement a fait un suivi périodique de la politique de placement du fonds RRQ déposé à la CDPQ. La performance de ce fonds, sous l'angle du rendement et du risque, a aussi fait l'objet de présentations. Dans l'exercice de leur mandat, les membres ont eu recours aux conseils d'un expert externe en ce domaine.

Au cours de la dernière année, ce comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de la politique de placement du fonds RRQ révisée. Il a aussi été informé du suivi des politiques de placement mises en place pour les régimes de retraite administrés par la Régie. En collaboration avec la CDPQ, de la formation a été intégrée à certaines séances de ce comité.

Le comité de vérification

4 séances ordinaires

Le comité de vérification a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2012, pour chaque loi administrée par la Régie, et en a recommandé l'approbation au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2012* ainsi que pour le cadre budgétaire et le budget des frais d'administration et d'immobilisations pour l'exercice 2014. Les membres ont également fait le suivi du budget de l'exercice 2013. En outre, comme chaque

année, ils ont effectué un suivi des contrats de 500 000 \$ et plus à chacune des séances de ce comité. Les membres ont discuté des risques majeurs de la Régie et ont pris connaissance des risques sectoriels qui leur sont liés ainsi que de leur niveau de contrôle.

Les membres ont examiné les rapports produits par la Direction de l'audit interne. Ils ont également échangé avec le contrôleur corporatif de la Régie sur ses travaux. Les principaux dossiers étudiés ont été : le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) et de la Direction de l'audit interne ainsi que le suivi du plan d'audit interne de l'exercice en cours. De plus, les membres ont rencontré, à huis clos, la directrice de l'audit interne lors de chaque séance. Ils ont aussi eu deux rencontres avec les représentants du VGQ au sujet de l'audit des états financiers de la Régie; celles-ci ont été complétées chaque fois par un huis clos.

Le comité des ressources humaines

3 séances ordinaires et 1 séance extraordinaire

En 2013, les membres du comité des ressources humaines ont pris connaissance des dossiers organisationnels tels que le suivi de l'enjeu 3 du *Plan stratégique 2012-2016*¹⁰, le plan de déploiement de la marque employeur et les résultats du sondage RH+ 2013 sur la mobilisation du personnel. Ils ont également été tenus informés de la démarche réalisée auprès du Bureau de normalisation du Québec pour obtenir la certification « Entreprise en santé – Élite ».

Finalement, les membres ont recommandé au conseil les critères applicables pour l'évaluation du rendement du président-directeur général pour 2013 et 2014.

Le comité des services aux citoyens

3 séances ordinaires

Le comité des services aux citoyens a apprécié la performance des services rendus en examinant les résultats du tableau de bord de gestion et en étudiant les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.

Les membres de ce comité ont aussi porté leur attention sur divers bilans : ceux du plan d'action de la vision des services à la clientèle, de la campagne promotionnelle concernant la planification financière de la retraite, de la surveillance des régimes complémentaires de retraite et des travaux sur les systèmes de retraite canadien et québécois.

Pour terminer, ce comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de modifications à la *Déclaration de services aux citoyens* pour 2014.

Le comité des technologies de l'information

3 séances ordinaires

Le bilan des activités de la Vice-présidence aux technologies de l'information pour 2012 et la planification triennale des projets et des activités en ressources informationnelles 2013-2017 ont été présentés aux membres du comité des technologies de l'information.

De plus, les membres ont examiné le portefeuille de projets pour l'année 2014 et la *Stratégie TI 2012-2016* pour en recommander leur adoption au conseil. Ils ont également analysé le dossier d'affaires final en vue de la réalisation du projet de migration technologique applicative vers la plateforme intermédiaire et en ont recommandé l'adoption au conseil. Finalement, un suivi de l'avancement des projets a été fait lors de chaque rencontre du comité.

10. Les enjeux du *Plan stratégique 2012-2016* sont présentés à la page 49.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 décembre 2013

Les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement de leurs dépenses engagées dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine. Les membres demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau. Un poste est vacant en date du 31 décembre 2013.



Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA

Présidente du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Date de la nomination au conseil d'administration : 14 février 2011

Date de la fin du mandat : 13 février 2016

M^{me} Francine Martel-Vaillancourt est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'actuariat de l'Université Laval et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a de plus terminé une licence en sciences comptables et est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Au cours de sa carrière, M^{me} Martel-Vaillancourt a travaillé dans différents ministères et organismes et dans un grand cabinet d'expertise comptable. De 2000 à 2003, elle a été sous-ministre à Revenu Québec avant d'être nommée présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail du Québec et présidente du conseil d'administration de celle-ci. De mai 2005 à septembre 2007, elle était présidente-directrice générale de Services Québec et siégeait à son conseil d'administration. Jusqu'en janvier 2011, elle occupait le poste de sous-ministre à Revenu Québec. Durant son parcours professionnel, M^{me} Martel-Vaillancourt s'est notamment engagée auprès de différents organismes. Elle préside actuellement le conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique ainsi que le comité de vérification et d'évaluation de Services partagés Canada. Au fil des années, elle a reçu les distinctions suivantes : *Fellow* de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec; grand prix, dans la catégorie Services publics, du Gala-bénéfice Femmes de mérite de la YWCA; prix Hermès de carrière de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et prix Hommage 2011 de l'Institut d'administration publique du Québec.



Denys Jean

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Date de la nomination au conseil d'administration : 29 août 2011

Date de la fin du mandat : 28 août 2016

Titulaire d'un baccalauréat en sciences économiques, M. Denys Jean occupe des postes de haut niveau au sein de la fonction publique québécoise depuis 1991. Il a été sous-ministre adjoint dans divers ministères, dont celui de l'Environnement de 1991 à 1999 et celui des Affaires municipales et de la Métropole de 1999 à 2003. Ensuite, il a occupé successivement le poste de sous-ministre au ministère des Affaires municipales et des Régions de 2003 à 2006, et celui de sous-ministre au ministère des Transports jusqu'en 2009. Par la suite, il a cumulé les fonctions de secrétaire du Conseil du trésor, de sous-ministre au ministère des Services gouvernementaux et de dirigeant principal de l'information jusqu'au moment de sa nomination à la Régie des rentes du Québec en août 2011. Par ailleurs, depuis septembre 2011, M. Jean est membre des conseils d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec, du Centre de services partagés du Québec et du Réseau international d'implantation d'entreprises. De plus, il fait partie du comité de vérification du ministère de la Justice et est membre du Forum des dirigeants des grands organismes. Enfin, M. Jean a été coprésident du comité Entraide – Secteurs public et parapublic en 2013, et ce, pour une troisième année consécutive.



Chantal Bélanger, FCPA, FCGA

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification

Membre du comité :

- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009

Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^{me} Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, où elle a exercé différentes fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. M^{me} Bélanger est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège aux conseils d'administration de Capital régional et coopératif Desjardins, de GLV inc. et des Industries Lassonde inc., dont elle préside le comité d'audit.



Judith Carroll

Adjointe au comité exécutif de la Confédération des syndicats nationaux

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011

Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

M^{me} Judith Carroll est titulaire de deux baccalauréats : un premier en économie et un deuxième en relations industrielles. Au début de sa carrière, elle a été auxiliaire de recherche et d'enseignement à l'Université Laval et également professionnelle de recherche au Syndicat de la fonction publique du Québec inc. Depuis 1992, M^{me} Carroll travaille au sein de la Confédération des syndicats nationaux, où elle a occupé la fonction de conseillère syndicale, particulièrement pour les négociations du secteur public et de l'équité salariale. Elle a été coordonnatrice du Service des relations du travail à partir de 2009. Elle devient en 2010 adjointe à la Direction des ressources humaines et, en 2011, adjointe au comité exécutif. En 2013, M^{me} Carroll a été nommée par le gouvernement comme membre du comité consultatif des partenaires de la Commission de l'équité salariale.



Jean Des Trois Maisons

Président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010

Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M. Jean Des Trois Maisons est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. De 1980 à 1985, il a été conciliateur au ministère du Travail avant d'occuper le poste de directeur du service de la conciliation. En 1990, il a été nommé sous-ministre adjoint aux relations de travail de ce ministère. Entre 1995 et 1998, il a occupé le poste de directeur du personnel à la Ville de Montréal. Par la suite, il a agi en tant que consultant en gestion des ressources humaines. M. Des Trois Maisons a occupé les postes de président, de 2002 à 2005, et de président sortant, de 2006 à 2012, de l'Alliance des associations de retraités. De plus, depuis 2003, il est président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal. Il a fait partie du comité de transition de l'agglomération de Longueuil et a agi à titre de membre du comité d'experts de la Régie des rentes du Québec (volet gouvernance des régimes complémentaires de retraite). Enfin, il a été nommé, en 2010, au comité de retraite du régime de rentes des employés de Ville Saint-Laurent à titre de représentant indépendant.



Lyne Duhaime

Directrice de l'équipe juridique des régimes de retraite chez Morneau Shepell

Présidente du comité de la politique de placement

Membre du comité :

- gouvernance et éthique

Date de la nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010

Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

Membre du Barreau du Québec, M^{me} Lyne Duhaime a commencé sa carrière d'avocate en 1992, pratiquant le litige au sein d'un grand cabinet d'avocats. Par la suite, de 1996 à 1999, elle a occupé le poste d'avocate principale à la Financière Sun Life pour ensuite pratiquer le droit à Londres jusqu'en 2001. Elle revient à la Financière Sun Life à titre de vice-présidente adjointe de cette organisation en 2001. Elle retourne à la pratique privée en 2005 et, en 2006, elle est avocate associée au cabinet Fasken Martineau DuMoulin et spécialisée dans les domaines des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la rémunération. Depuis mai 2012, elle occupe la fonction de directrice de l'équipe juridique des régimes de retraite chez Morneau Shepell. M^{me} Duhaime siège au conseil d'administration de la Maison Théâtre depuis 10 ans et à celui de la Fondation de la Maison Théâtre. Elle est aussi membre du conseil des fiduciaires de la caisse de retraite des YMCA du Canada.



Marie Leahey

Coordonnatrice générale du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes

Membre des comités :

- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013

Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'éducation de l'Université du Québec à Montréal, M^{me} Marie Leahey détient également un certificat en gouvernance de sociétés. Après ses études au baccalauréat, elle a occupé un poste de conseillère en formation et en emploi, de 1990 à 1998. Nommée directrice générale, elle a poursuivi sa carrière au Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail (SORIF inc.) jusqu'en 2003. Par la suite, M^{me} Leahey a occupé pendant cinq ans le poste de directrice générale par intérim et de directrice de développement social et de planification à la Conférence régionale des élus de Montréal. De 2008 à 2010, elle a été directrice générale de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille. M^{me} Leahey est aujourd'hui coordonnatrice générale du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes. Outre ses activités professionnelles, M^{me} Leahey est, depuis 2005, membre du conseil d'administration de la Commission des normes du travail, dont elle préside le comité de planification stratégique. Elle est par ailleurs membre fondatrice de Vivacité Montréal, société immobilière équitable, depuis 2012.



Sébastien Lemire

Chargé de projet pour Octane Stratégies

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- services aux citoyens

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013

Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat bidisciplinaire en communication et politique de l'Université de Montréal, M. Sébastien Lemire a aussi complété un microprogramme de deuxième cycle en leadership public et en communication appliquée à l'Université de Sherbrooke. Durant ses études universitaires, M. Lemire a travaillé en tant qu'agent de communication pour divers organismes publics. De 2008 à 2013, il a occupé un poste d'agent de participation citoyenne à la Conférence régionale des élus de Montréal. Il est présentement chargé de projet pour Octane Stratégies. Par ailleurs, M. Lemire siège au conseil d'administration de la Clinique juridique Juripop, dont il a assumé trois mandats à la présidence. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de Tétreaultville depuis 2011. Son implication sociale et politique lui a d'ailleurs valu la distinction de lauréat national 2012 du prix Fondation Desjardins – Engagement bénévole.



Jacques Lussier

Président et chef des placements pour IPSol Capital

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013

Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat en économie et d'une maîtrise ès sciences en finance de l'École des hautes études commerciales de Montréal (HEC Montréal) ainsi que d'un doctorat en affaires internationales de l'Université de Caroline du Sud, M. Jacques Lussier est analyste financier. Il a entrepris sa carrière en tant que professeur adjoint puis professeur agrégé à HEC Montréal de 1987 à 1994. Puis, il a été gestionnaire de portefeuilles au sein de Groupe vie Desjardins-Laurentienne inc. de 1995 à 1999. Par la suite, M. Lussier a été vice-président, ingénierie financière, pour Opvest inc. jusqu'en 2002. Depuis, il a occupé successivement les postes de vice-président, placements mobiliers et ingénierie financière, puis celui de stratège en chef chez Desjardins Gestion internationale d'actifs. M. Lussier est actuellement président et chef des placements pour IPSol Capital. Il occupe également la présidence du conseil d'administration de l'Association CFA Montréal et est membre de celui de l'Advisory Board InvestorLit. Par ailleurs, M. Lussier est l'auteur de nombreuses publications et est un conférencier très sollicité dans son champ d'expertise.



Gabriel Marchand

Conseiller en administration

Président du comité des ressources humaines

Président du comité des services aux citoyens

Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 28 février 2006

Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé différents emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, de 1984 à 2003, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec, devenue par la suite la Centrale des syndicats du Québec. Entre 2003 et 2009, il a été directeur général de cette centrale syndicale. M. Marchand est maintenant conseiller en administration. Il est secrétaire général d'une organisation internationale non gouvernementale, le Comité syndical francophone de l'éducation et de la formation, et siège au conseil d'administration des organismes à but non lucratif Maman va à l'école et Exeko.



Marie-Josée Naud

Conseillère syndicale à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Membre des comités :

- politique de placement
- ressources humaines
- services aux citoyens

Date de la nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010

Date de la fin du mandat : 19 janvier 2014

M^{me} Marie-Josée Naud est titulaire d'un baccalauréat en histoire, d'un certificat en droit du travail et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a commencé sa carrière en 1995 à Hydro-Québec, où elle a occupé différentes fonctions, dont celle de responsable de la qualité ISO 17025. Depuis 2008, M^{me} Naud est conseillère syndicale au Service de l'éducation à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), où elle est notamment responsable du programme de formation en matière de négociation, d'administration et de gouvernance des régimes de retraite ainsi que du dossier des assurances collectives. Enfin, M^{me} Naud est présidente du comité du régime de rentes des salariés de la FTQ et membre du comité de retraite du régime de retraite par financement salarial de la FTQ.



Nathalie Olsen, CPA, CA

Contrôleuse de l'usine de La Tuque pour la Compagnie RockTenn du Canada inc.

Membre du comité :

- vérification

Date de la nomination au conseil d'administration : 22 février 2012

Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^{me} Nathalie Olsen est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a entamé sa carrière en 1991 chez KPMG comme vérificatrice, fonction qu'elle a occupée jusqu'en 1995. Par la suite, elle a été contrôleuse pour la firme Logisco inc. jusqu'à son entrée en fonction comme vérificatrice dans un cabinet d'expertise comptable en 1996. De 1997 à 1999, elle a agi à titre de contrôleuse de la division forestière pour Cartons Saint-Laurent inc. Depuis 1999, M^{me} Olsen travaille pour la Compagnie RockTenn du Canada inc., où elle est contrôleuse de l'usine de La Tuque. Par ailleurs, M^{me} Olsen a siégé au conseil d'administration de la Société d'aide au développement des collectivités du Haut-Saint-Maurice pendant huit ans jusqu'en juin 2011, tout d'abord en tant qu'administratrice, ensuite comme secrétaire-trésorière et finalement à titre de présidente.



Alida Piccolo

Retraitée

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006

Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^{me} Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Elle a commencé sa carrière dans le domaine de l'éducation durant les années 1970 et l'a poursuivie jusqu'en 1991. Par la suite, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec de 2004 à 2007, de directrice générale de la francisation par intérim de 2007 à 2008, de chargée de mission de la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration de 2008 à 2010 et, jusqu'en décembre 2011, de directrice de la gestion de la diversité et de l'intégration sociale et chargée de mission pour le développement des services d'intégration en ligne. M^{me} Piccolo est membre des conseils d'administration de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal depuis 2006 et de l'Observatoire vieillissement et société depuis 2012.



Danielle Savoie

Vice-présidente à la mise en œuvre des centres de services partagés du réseau des caisses au Mouvement Desjardins

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité :

- * gouvernance et éthique

Date de la nomination au conseil d'administration : 7 novembre 2012

Date de la fin du mandat : 6 novembre 2016

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M^{me} Danielle Savoie est titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés et d'un baccalauréat ès sciences (informatique de gestion) de l'Université Laval. Au cours des huit premières années de sa carrière, M^{me} Savoie a exercé diverses fonctions dans le secteur gouvernemental. De 1986 à 1996, elle a occupé des postes de direction en consultation. Entre 1996 et 2000, elle a dirigé les projets de transformation d'entreprise chez Desjardins à titre de vice-présidente. De 2000 à 2009, M^{me} Savoie a été vice-présidente et première responsable des technologies de l'information et de la gestion du savoir au Cirque du Soleil. À partir de 2009, elle a assuré successivement deux vice-présidences au Mouvement Desjardins, dont la vice-présidence à la mise en œuvre des centres de services partagés du réseau des caisses qu'elle occupe depuis peu. Elle a fait partie des membres fondateurs de l'exécutif du réseau des chefs de la direction informatique des grandes entreprises du Québec. De mai 2002 à juin 2010, elle a été vice-présidente au conseil d'administration d'Insertech Angus.

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités en 2013

	Conseil d'administration		Comité de gouvernance et d'éthique		Comité de la politique de placement		Comité de vérification		Comité des ressources humaines		Comité des services aux citoyens		Comité des technologies de l'information	
Type de séance ^(a)	O	E	O	E	O	O	O	O	E	O	O	O	O	O
Nombre total de séances^(b)	8	2	7	1	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
Francine Martel-Vaillancourt, présidente du conseil	8/8	1/2	7/7	1/1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Denys Jean, président-directeur général	7/8	2/2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Chantal Bélanger	8/8	2/2	7/7	1/1	—	—	4/4	—	—	—	—	—	—	—
Judith Carroll	6/8	2/2	—	—	—	—	—	3/3	0/1	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3
Marcel Côté ^(c)	1/2	1/1	1/2	1/1	—	—	—	—	—	2/2	—	—	—	—
Jean Des Trois Maisons	8/8	2/2	—	—	—	—	—	3/3	1/1	3/3	2/3	—	—	—
Lyne Duhaime	7/8	2/2	3/3	—	3/4	—	1/2	—	—	—	1/2	—	—	—
Mélanie Joly ^(d)	1/2	—	—	—	1/1	—	0/1	—	—	—	—	0/1	—	—
Monique Landry ^(d)	0/2	1/1	—	—	0/1	0/1	—	—	—	—	—	—	—	—
Marie Leahey ^(e)	5/5	1/1	—	—	—	—	—	—	—	1/1	1/1	—	—	—
Sébastien Lemire ^(e)	5/5	1/1	—	—	2/2	—	1/1	1/1	1/1	—	—	—	—	—
Jacques Lussier ^(e)	5/5	1/1	—	—	2/2	2/2	—	—	—	—	—	—	—	—
Gabriel Marchand	7/8	1/2	6/7	1/1	—	3/4	3/3	1/1	1/1	2/2	—	—	—	—
Marie-Josée Naud	7/8	1/2	—	—	4/4	—	1/1	1/1	3/3	—	—	—	—	—
Nathalie Olsen	5/8	0/2	—	—	—	4/4	—	—	—	—	—	—	—	—
Alida Piccolo	7/8	2/2	—	—	—	—	3/3	1/1	3/3	3/3	3/3	—	—	—
Danielle Savoie	8/8	0/2	3/3	—	—	—	—	2/2	—	—	3/3	—	—	—

(a) La lettre *O* signifie « ordinaire » et la lettre *E*, « extraordinaire ».

(b) Des modifications ont été apportées à la composition des différents comités en octobre 2013, ce qui explique les variations dans le nombre de séances pour certains membres de comité.

(c) M. Côté a quitté le conseil en mai 2013 et son poste est vacant depuis cette date.

(d) M^{mes} Joly et Landry ont quitté le conseil en avril 2013.

(e) M^{me} Leahey et MM. Lemire et Lussier ont été nommés au conseil en juin 2013.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de sept membres : le président-directeur général, les quatre vice-présidents, la directrice générale de la planification et de la performance et le secrétaire général. Le comité se réunit généralement sur une base hebdomadaire, ce qui lui permet d'orienter la conduite des différents mandats de la Régie et de faire progresser les grands dossiers organisationnels. Il s'assure également que le conseil d'administration et ses comités disposent de l'information nécessaire pour assumer leurs responsabilités et il veille à l'application de leurs décisions. Au cours de l'année, le comité de direction a traité notamment des dossiers suivants :

- la gouvernance de l'organisation;
- l'évolution du système de retraite québécois;
- l'administration du Soutien aux enfants;
- l'évolution des services à la clientèle;
- la gestion des ressources humaines;
- la performance organisationnelle, notamment le plan visant une utilisation optimale des ressources;
- les orientations et le suivi budgétaires;
- le portefeuille de projets;
- les ressources informationnelles;
- la gestion des risques.

Les membres du comité de direction assurent aussi le suivi des résultats de l'organisation à l'aide du tableau de bord de gestion de la Régie, qui est mis à jour régulièrement.

Les membres du comité de direction en poste au 31 décembre 2013



Nicole Bourget
Vice-présidente
aux services
à la clientèle

Marc Landry
Vice-président
aux technologies
de l'information

André Villeneuve
Secrétaire
général

Denys Jean
Président-directeur
général

Marie-France Soucy
Directrice générale
de la planification
et de la performance

Sylvie Barcelo
Vice-présidente
aux services à
l'organisation

Roland Villeneuve
Vice-président
aux politiques
et aux programmes

Liste des cinq dirigeants les mieux rémunérés pour l'exercice 2013

Dirigeant	Rémunération versée
Denys Jean Président-directeur général	203 919 \$
Sylvie Barcelo Vice-présidente aux services à l'organisation	197 476 \$
Nicole Bourget Vice-présidente aux services à la clientèle	150 584 \$
Roland Villeneuve Vice-président aux politiques et aux programmes	150 584 \$
Marc Landry Vice-président aux technologies de l'information	148 899 \$

Les bonus au rendement

En 2013, le gouvernement a adopté un décret¹¹ précisant qu'aucun boni au rendement ne devait être versé aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour l'année de référence allant du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. Il a également adopté une loi¹² établissant un gel des bonus au rendement pour les membres du personnel d'encadrement pour la période de révision débutant en 2012.

Conformément à ces dispositions, la Régie n'a versé aucun boni en 2013 aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein de même qu'aux membres du personnel d'encadrement. Toutefois, la progression salariale demeurait possible pour ceux n'ayant pas atteint le maximum de l'échelle de traitement.

11. Il s'agit du décret 234-2013 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein*.

12. Il s'agit de la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012*.

L'organigramme

Au 31 décembre 2013, l'effectif de la Régie était de 1 267 personnes. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.







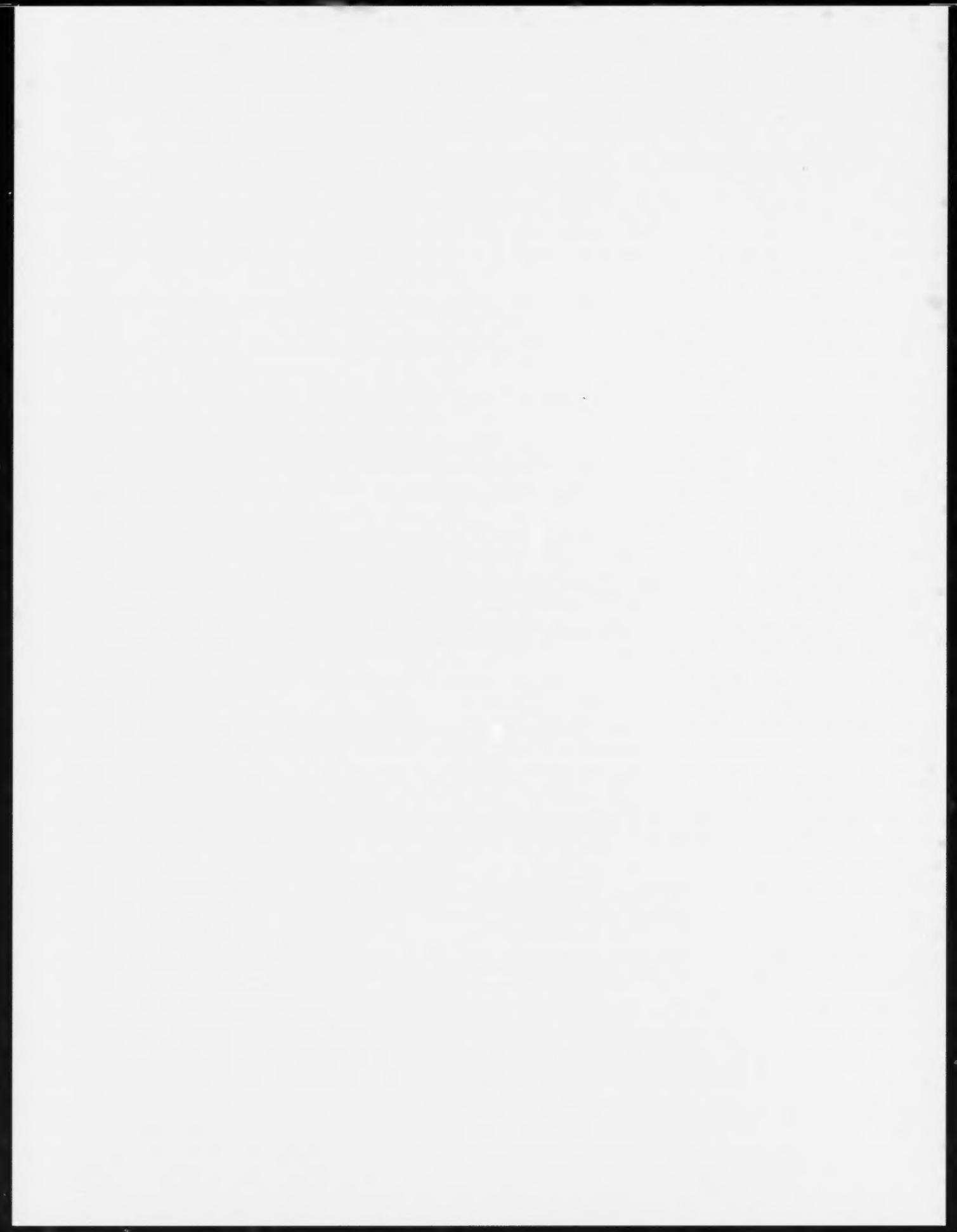
Présentation des résultats

Ce chapitre, qui se divise en six sections, constitue le cœur du présent rapport annuel. Il permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année 2013.

On y trouve notamment de l'information relative au **Plan stratégique 2012-2016** et au plan d'action annuel qui en découle. Le plan stratégique représente les orientations quinquennales de l'organisation, tandis que le **Plan d'action 2013** regroupe les objectifs portant sur la deuxième année de sa mise en œuvre. Tout d'abord, grâce à l'abrégé des résultats, il est facile de constater le degré d'atteinte de chacun des objectifs de ces deux plans. Ensuite, les résultats détaillés permettent de mieux juger de la performance de la Régie.

Bien qu'une section de ce chapitre soit consacrée au développement durable, le symbole  qui y figure à différents endroits permet de repérer certaines actions accomplies par la Régie à cet égard.

Le Plan stratégique 2012-2016	49
L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action.	50
Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action	52
Le Plan d'action de développement durable 2013-2014	65
La Déclaration de services aux citoyens	77
L'utilisation des libres-services par les citoyens	82
Les interventions du Commissaire aux services	84
La veille et l'étalonnage	86



Le Plan stratégique 2012-2016

Enjeu 1 : L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement.

Orientation stratégique	Axe d'intervention	Objectif stratégique*
1 AdAPTER LE SYSTÈME DE RETRAITE AU CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE ET ÉCONOMIQUE.	1 L'évolution du Régime de rentes du Québec. 2 L'évolution des régimes privés de retraite. 3 La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.	1 2 3 4 5

Enjeu 2 : Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources.

Orientation stratégique	Axe d'intervention	Objectif stratégique*
2 TRANSFORMER LES FAÇONS DE FAIRE POUR MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES EN S'APPUYANT SUR LES TIC**, LA CONTRIBUTION DE PARTENAIRES ET L'EXPERTISE DU PERSONNEL.	4 La simplification des démarches des clients. 5 L'efficience des activités de la Régie.	6 7 8 9

Enjeu 3 : Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux.

Orientation stratégique	Axe d'intervention	Objectif stratégique*
3 DÉVELOPPER ET METTRE À CONTRIBUTION LES FORCES DU PERSONNEL.	6 La gestion des talents.	10
4 RENFORCER L'AVANTAGE DISTINCTIF DE LA RÉGIE.	7 La culture d'entreprise.	11

* Le libellé des objectifs stratégiques se trouve aux pages suivantes.

** TIC signifie « technologies de l'information et des communications ».

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action

Objectif du Plan stratégique 2012-2016	Atteint	Progresse bien*	À surveiller*	Objectif du Plan d'action 2013	Atteint	Non atteint	Référence (page)
1 D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.	✓			Réaliser l'évaluation de la rente de retraite.	✓		52
2 D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.	✓			Échanger avec des groupes d'intérêts sur les enjeux relatifs au RRQ.	✓		53
3 D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	✓			Actualiser le sommaire des constats et des recommandations de 2012 sur l'avenir du RRQ et la retraite active, selon l'évolution des différents travaux gouvernementaux.	✓		54
4 Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.	✓			Proposer des orientations quant à l'évolution du système de retraite en intégrant les travaux en cours qui influent sur ses composantes.	✓		55
5 Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 \$, à l'importance de bâtrir son autonomie financière à la retraite.	✓			Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	✓		56
6 D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.	✓			Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.	✓		57
7 D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.	✓			Rendre disponible à au moins 50 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.	✓		58
				Réaliser une étude d'optimisation de la demande de prestations de survivants afin de faciliter les démarches de la clientèle.	✓		58
				Traiter automatiquement 70 % des demandes de rente de retraite effectuées par la clientèle au moyen du formulaire déjà rempli par la Régie.	✓		59
				Réaliser une étude d'optimisation du traitement des demandes de prestations de survivants afin d'augmenter le taux d'automatisation.	✓		59

Objectif du Plan stratégique 2012-2016			Objectif du Plan d'action 2013		
	Atteint	Progresse bien*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
8 Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.	✓		Mettre en œuvre au moins deux solutions d'optimisation touchant le traitement des demandes de supplément pour enfant handicapé.	✓	60
9 D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.	✓		Implanter un répertoire des composantes des systèmes informationnels en vue d'en optimiser la réutilisation.	✓	60
10 D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	✓		Mettre en place un mécanisme permettant d'obtenir du Directeur de l'état civil les coordonnées bancaires des clients en vue du paiement de Soutien aux enfants.	✓	61
11 D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.	✓		Réaliser un projet pilote avec un partenaire en vue de soutenir la clientèle dans l'utilisation de nos services Web.	✓	62
			Rendre disponibles aux employés deux nouvelles solutions de collaboration et de partage de connaissances.	✓	62
			Mettre à la disposition des gestionnaires un outil leur permettant d'entreprendre une démarche systématique de gestion de talents auprès de leur personnel.	✓	63
			Mettre en place au moins une mesure favorisant une gestion agile.	✓	64

* Les expressions « Progresse bien » ou « À surveiller » permettent d'apprécier l'état d'avancement des objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de 2013.

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action

1

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.

Indicateur	Cible	Résultat
Améliorations apportées.	3	✓ Atteint

En vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec (RRQ) qui doit avoir lieu d'ici à 2015, la Régie souhaite améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du Régime. Ces améliorations ont pour but de favoriser les consensus menant à l'adoption de réformes dans l'avenir.

En 2012, la Régie a élaboré un tableau de bord sur la retraite qu'elle a rendu public en 2013. Ce dernier permet à tous les intervenants d'avoir accès à une information commune sur l'état du système de retraite québécois. Cette année, deux nouvelles améliorations, prévues au *Plan d'action 2013*, ont été apportées à ce processus. Cet objectif du plan stratégique est donc maintenant atteint.

Objectif du *Plan d'action 2013*

Réaliser l'évaluation de la rente de retraite.

Résultat

✓ Atteint

Développement durable

La rente de retraite a fait l'objet d'une évaluation au moyen d'une démarche d'évaluation de programme normalisée et structurée permettant ainsi d'améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.

Cette évaluation constitue l'un des éléments de base pour préparer la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec.

Objectif du Plan d'action 2013	Résultat
Échanger avec des groupes d'intérêts sur les enjeux relatifs au RRQ.	✓ Atteint

Développement durable

La Régie a tenu des consultations préliminaires auprès de quelques groupes d'intérêts. Ces rencontres avaient pour objectif d'échanger à propos de leurs préoccupations face aux enjeux relatifs au RRQ. Ces enjeux concernent l'adaptation du RRQ aux nouvelles réalités socioéconomiques. Les échanges ont porté notamment sur l'insuffisance de l'épargne de certains travailleurs, sur les répercussions financières de la retraite anticipée sur le revenu à long terme, et sur l'âge d'admissibilité des prochaines générations au programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse. Les points de vue des groupes rencontrés enrichiront certes les propositions d'adaptation du RRQ qui seront élaborées en 2014.

Par ailleurs, la Régie a également participé aux commissions parlementaires tenues par le gouvernement à l'été 2013. Celles-ci ont permis d'entendre plusieurs groupes sur le système de retraite québécois. Il s'agit de consultations particulières sur :

- le rapport *Innover pour pérenniser le système de retraite* du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois;
- le projet de loi n° 39, *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*.

2

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.

Indicateur	Cible	Résultat
Propositions d'adaptation.	s. o.	✓ Progresse bien

Le défi des prochaines années réside dans la nécessité d'adapter le Régime de rentes du Québec aux réalités socioéconomiques, en tenant compte de l'évolution des autres paliers du système de retraite¹³. À cet égard, la Régie doit s'interroger sur la place que doit occuper le Régime dans le système de retraite québécois. Cette réflexion influencera les nouvelles adaptations à proposer d'ici à 2015.

Objectif du Plan d'action 2013

Actualiser le sommaire des constats et des recommandations de 2012 sur l'avenir du RRQ et la retraite active, selon l'évolution des différents travaux gouvernementaux.

Résultat

✓ Atteint

La Régie participe ou suit les travaux de forums qui traitent de l'avenir du Régime de rentes du Québec et de la retraite active. D'une part, les forums suivants se poursuivront en 2014 :

- Comité technique sur les régimes de retraite à prestations cibles;
- Travaux des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux sur les pensions :
 - Comité permanent sur le Régime de pensions du Canada;
 - Rencontres des ministres des Finances fédéral et provinciaux portant sur les pensions;
- Travaux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour favoriser l'emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés.

D'autre part, les forums suivants se sont terminés au cours de l'exercice 2013 :

- Comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, présidé par M. Alban D'Amours :
 - Consultations particulières sur le rapport *Innover pour pérenniser le système de retraite*;
- Travaux des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux sur les pensions :
 - Gouvernement fédéral : décision d'augmenter l'âge d'admissibilité à la pension de la Sécurité de la vieillesse;
- Travaux sur les régimes volontaires d'épargne-retraite :
 - Consultations particulières sur le projet de loi n° 39, *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*.

Initialement produit en 2012, le sommaire qui résume les travaux effectués ou les objectifs poursuivis ainsi que les constats et les recommandations de chaque forum a été mis à jour. La plupart de ces travaux sont maintenant terminés. Ces renseignements permettront d'enrichir les propositions d'adaptation au RRQ en vue de la prochaine consultation publique. Les propositions contribueront à l'évolution du système de retraite québécois.

13. Pour plus de détails, voir la rubrique « La promotion de la planification financière de la retraite » à la page 23.

3

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, proposer des adaptations du cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Adaptations proposées.	3	✓ Progresse bien

Au cours des prochaines années, la Régie consacrera ses efforts à adapter le cadre législatif et à concevoir de nouveaux instruments d'épargne-retraite. Ses actions viseront à favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

D'ici 2016, la Régie assurera la continuité des actions qui mèneront à la création d'un régime de retraite mieux adapté pour faire face aux nouvelles réalités socioéconomiques.

Objectif du Plan d'action 2013

Proposer des orientations quant à l'évolution du système de retraite en intégrant les travaux en cours qui influent sur ses composantes.

Résultat

✓ Atteint

Le rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, intitulé *Innover pour pérenniser le système de retraite*, a été rendu public en avril 2013 et a donné lieu à des consultations particulières en juin et en août 2013. La Régie a proposé au gouvernement des orientations qui couvrent l'ensemble des recommandations du comité. Cela a permis au gouvernement de présenter un plan d'action en décembre 2013, intitulé *Vers des régimes de retraite équitables et durables*, visant à redresser la situation des régimes de retraite à prestations déterminées des secteurs municipal, universitaire et privé.

Saviez-vous que...

la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, adoptée en décembre 2013 par l'Assemblée nationale, favorisera la participation de nombreux travailleurs à un régime de retraite?

4

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	1 par an	✓ Progresse bien

Depuis quelques années, la grande volatilité des marchés financiers et la baisse des taux d'intérêt ont fait apparaître des déficits constituant une charge importante pour plusieurs entreprises qui offrent des régimes de retraite. Face à cette situation, le gouvernement a adopté des mesures permettant de réduire la pression sur les entreprises, tout en protégeant les droits des participants, des bénéficiaires et des retraités. Ces mesures se sont traduites par des modifications législatives.

Au début de l'année 2013, un état de situation, qui tient compte des modifications législatives et réglementaires de 2012, a été dressé pour faire ressortir les ajustements requis aux pratiques de surveillance.

Objectif du Plan d'action 2013

Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.

Résultat

✓ Atteint

À partir de l'état de situation établi, six ajustements aux pratiques de surveillance ont été recensés. Ils visaient trois principaux volets :

- la vérification des dossiers;
- l'information à la clientèle;
- les systèmes informatiques.

C'est ainsi qu'une planification a été élaborée. Les ajustements requis ont été réalisés selon cette planification. De plus, d'autres ajustements ont été apportés en cours d'année, au fur et à mesure que de nouvelles modifications législatives étaient adoptées.

5

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 \$, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 \$ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.	65 %	✓ Progresse bien

La planification financière de la retraite : c'est avantageux de commencer tôt.

Développement durable

Pour plusieurs citoyens, la planification financière de la retraite représente toujours un univers complexe et méconnu. C'est pourquoi la Régie poursuit ses actions visant à informer le public et à mieux faire comprendre le système de retraite québécois. Chaque année, elle déploie à ce titre de nombreux efforts pour sensibiliser les Québécois à l'importance de l'épargne et à la nécessité de commencer tôt à épargner en vue de la retraite.

Par la diffusion de ses campagnes promotionnelles, la Régie vise à inciter particulièrement la clientèle ciblée à planifier financièrement en vue de la retraite. Chaque année, le taux de sensibilisation de cette clientèle est mesuré par sondage. En 2012 et 2013, le taux de sensibilisation était respectivement de 65,3 % et 68,0 %¹⁴.

Objectif du Plan d'action 2013

Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.

Résultat

✓ Atteint

Pour une deuxième année consécutive, la Régie a axé son message sur l'importance de calculer ses besoins d'épargne pour la retraite. C'est sous le thème « La retraite se calcule maintenant ! » que la Régie incitait les gens à visiter jeplanifie.gouv.qc.ca, où l'on proposait l'outil de calcul SimulR et des capsules vidéo mettant en vedette l'actuaire en chef de la Régie. Elle a aussi profité de cette campagne pour créer un blogue permanent, animé par l'un des porte-paroles de la Régie. Les premiers billets du blogue ont porté sur la planification financière de la retraite.

La campagne publicitaire s'est déroulée du 21 janvier au 3 mars 2013, période durant laquelle des publicités ont été diffusées à la télévision, à la radio, sur le Web, dans les quotidiens et sur les panneaux routiers. Durant cette période, plus de 106 000 internautes ont visité jeplanifie.gouv.qc.ca. Parmi eux, 39 000 personnes ont calculé leur besoin d'épargne pour la retraite en utilisant l'outil SimulR et plus de 6 000 personnes ont visité le blogue. Quant à l'ensemble des capsules vidéo, elles ont été visionnées 17 000 fois.

14. La marge d'erreur est de ± 2,9 % avec un niveau de confiance de 95 %.

6

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.

Indicateur

Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.

Cible

50 %

Résultat

✓ Progresse bien

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle en permettant à celle-ci de bénéficier des prestations auxquelles elle a droit sans devoir remplir un formulaire. En 2012, ce sont 39 % des nouveaux clients de la Régie qui ont reçu une prestation de services sans avoir eu à remplir un formulaire.

En 2013, la Régie a augmenté à 40 % le pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire. Des actions seront entreprises au cours de l'année 2014 afin d'accroître ce nombre, notamment pour la demande de prestations de survivants et la demande de rente de retraite simplifiée.

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle.

Objectif du Plan d'action 2013

Rendre disponible à au moins 50 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.

Résultat

✓ Atteint

Afin de rendre plus faciles les démarches des clients, la Régie a conçu la demande simplifiée de rente de retraite. Il s'agit d'un formulaire déjà rempli par la Régie qui est transmis au client âgé de 59 ans et 6 mois et choisi en fonction de critères établis. À partir de 60 ans, le client qui a l'intention de recevoir sa rente peut utiliser ce formulaire. Il doit simplement vérifier si les renseignements qui y sont inscrits sont complets et exacts, inscrire ses coordonnées bancaires, signer le document et le retourner à la Régie. En 2013, près de 68 000 demandes simplifiées ont été envoyées par la poste. De ce nombre, 34 % des clients ont retourné le formulaire à la Régie.

Objectif du Plan d'action 2013

Réaliser une étude d'optimisation de la demande de prestations de survivants afin de faciliter les démarches de la clientèle.

Résultat

✓ Atteint

Une étude d'optimisation des processus entourant la demande de prestations de survivants a été réalisée au cours de 2013. Celle-ci a permis de déterminer les avenues les plus prometteuses au regard de ces processus. À l'issue de cette étude, la Régie a retenu une possibilité, en s'associant au Directeur de l'état civil (DEC), qui facilitera les démarches de la clientèle lors du décès d'un proche. Cette collaboration vise à participer à l'initiative du DEC consistant à mettre en place un guichet gouvernemental unique de déclaration de décès.

7

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.	40 %	✓ Progresse bien

Pour pallier la rareté de la main-d'œuvre, l'automatisation des traitements est l'une des avenues préconisées à la Régie. En 2013, ce sont 36 % des demandes de prestations qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement de la part du personnel, alors que ce pourcentage s'établissait à 32 % en 2012.

Objectif du Plan d'action 2013

Traiter automatiquement 70 % des demandes de rente de retraite effectuées par la clientèle au moyen du formulaire déjà rempli par la Régie.

Résultat

✓ Atteint

Lorsque le client fait sa demande de rente de retraite au moyen du formulaire déjà rempli, appelé *Demande simplifiée de rente de retraite*, la Régie le numérise lorsqu'elle le reçoit, et son traitement est automatisé, sans autre intervention d'un employé.

En 2013, ce sont 71 % des demandes simplifiées de rente de retraite qui ont été traitées automatiquement.

Objectif du Plan d'action 2013

Réaliser une étude d'optimisation du traitement des demandes de prestations de survivants afin d'augmenter le taux d'automatisation.

Résultat

✓ Atteint

L'étude d'optimisation des processus, mentionnée précédemment à l'objectif 6 du *Plan d'action 2013*, visait également à étudier les perspectives d'automatisation des demandes de prestations de survivants. La collaboration à l'initiative du Directeur de l'état civil consistant à mettre en place un guichet gouvernemental unique de déclaration de décès devrait aussi permettre d'augmenter le taux d'automatisation.

8

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.

Indicateur

Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.

Cible

2

Résultat

✓ Progresse bien

Tout comme les années précédentes, la Régie a consacré de nombreux efforts à optimiser ses processus de services aux citoyens et de soutien. En 2013, elle a mis en œuvre trois solutions d'optimisation dont les résultats sont présentés ci-après. De plus, elle a réalisé un projet pilote selon la méthode *lean*¹⁵. Il visait particulièrement le traitement de certaines demandes de rente de conjoint survivant.

Objectif du Plan d'action 2013

Mettre en œuvre au moins deux solutions d'optimisation touchant le traitement des demandes de supplément pour enfant handicapé.

Résultat

✓ Atteint

Un local a été réaménagé pour classer les nombreux dossiers de demandes de supplément pour enfant handicapé. Les objectifs de cette amélioration consistent à assurer l'efficacité dans l'attribution des dossiers et à réduire le temps consacré à leur manipulation. Par ailleurs, l'espace ainsi réaménagé répond encore mieux aux exigences de protection des renseignements personnels.

Des améliorations ont été apportées au système informatique supportant le traitement des demandes. Ces améliorations visent à mettre à jour l'information sur les handicaps reconnus, à inscrire l'admissibilité rétroactive maximale pour un deuxième enfant handicapé d'une même famille et à faciliter la navigation dans les différentes fenêtres du système.

Objectif du Plan d'action 2013

Implanter un répertoire des composantes des systèmes informationnels en vue d'en optimiser la réutilisation.

Résultat

✓ Atteint

Un répertoire des composantes des systèmes informationnels incluant des fonctionnalités de collaboration a été implanté avec succès au cours de l'année 2013. Ce répertoire offre des fonctionnalités de recherche et d'analyses d'impact qui permettent d'augmenter la productivité des équipes. L'ensemble de la documentation des systèmes de la Régie sera intégré au nouveau répertoire, facilitant ainsi le partage et la collaboration dans un contexte de développement et d'évolution de systèmes.

15. La méthode *lean* est une démarche rigoureuse qui favorise la gestion participative et dont les outils et les concepts utilisés visent à éliminer les activités sans valeur ajoutée d'un processus.

9

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.	10 %	✓ Progresse bien

La clientèle bénéficiaire du RRQ et du Soutien aux enfants (SAE) ne cesse d'augmenter, tandis que les ressources sont limitées. Dans ce contexte, la Régie souhaite accroître son efficience afin de préserver la qualité des services offerts à la population, notamment par l'optimisation de l'utilisation de ses ressources.

La Régie mesure l'efficience par le rapport entre le nombre de bénéficiaires d'une prestation du RRQ ou du SAE et les ressources humaines (internes et externes) attitrées à la réalisation de ses activités courantes. D'ici à 2016, la Régie vise des gains d'efficience de 10 %. Cette cible tient compte de l'évolution du nombre de bénéficiaires au cours des cinq années du plan stratégique et des ressources requises pour répondre adéquatement à la demande accrue de services. En 2013, la Régie a atteint un gain d'efficience de 3,5 %. Ce résultat témoigne à la fois :

- d'une augmentation de 0,3 % des ressources humaines, internes et externes, utilisées pour la réalisation des activités courantes de la Régie à l'égard du RRQ et du SAE;
- d'une augmentation de 3,8 % du nombre de bénéficiaires du RRQ et du SAE.

Objectif du Plan d'action 2013**Résultat**

Mettre en place un mécanisme permettant d'obtenir du Directeur de l'état civil les coordonnées bancaires des clients en vue du paiement de Soutien aux enfants.

✓ Atteint

Depuis le 10 juin 2013, le Directeur de l'état civil distribue un nouveau formulaire dans le réseau hospitalier québécois : *Demande d'accès simplifié aux programmes et services gouvernementaux relatifs à la naissance*. Ce formulaire permet aux nouveaux parents d'inscrire, en plus des données de déclaration de la naissance, leurs coordonnées bancaires. De cette manière, les parents qui désirent recevoir le paiement de Soutien aux enfants par dépôt direct peuvent y adhérer facilement. Le Directeur de l'état civil transmet par la suite toutes ces données à la Régie.

Objectif du Plan d'action 2013

Réaliser un projet pilote avec un partenaire en vue de soutenir la clientèle dans l'utilisation de nos services Web.

Résultat

✓ Atteint

Développement durable

Depuis le 18 novembre 2013, un projet pilote est en cours dans les bureaux de Services Québec de Sept-Îles et de Saint-Jérôme. Il consiste en ce que le personnel de ces bureaux accompagne la clientèle désirant faire une demande de rente de retraite à un poste libre-service. La clientèle visée est celle qui est moins à l'aise avec le Web et qui a donc besoin d'accompagnement dans ses démarches sur Internet. Les résultats de ce projet pilote permettront d'analyser si l'intervention de Services Québec peut être bénéfique pour l'adhésion à *Mon dossier*.

Objectif du Plan d'action 2013

Rendre disponibles aux employés deux nouvelles solutions de collaboration et de partage de connaissances.

Résultat

✓ Atteint

Au cours de l'année 2013, deux nouvelles solutions sont venues compléter les outils de collaboration et de partage des connaissances de la Régie. Elles ont trait à la mise en place de deux sites sur son intranet : un premier qui regroupe les renseignements relatifs à chaque projet et un second qui contient la documentation pour l'ensemble des applications de la Régie. Désormais, les employés disposent d'espaces de travail électroniques mieux adaptés à leur contexte de travail, ce qui permet d'accroître leur efficacité tout en simplifiant la collaboration, le partage et la conservation des documents.

10

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	4	✓ Progresse bien

Disposer des talents adaptés à la réalisation de la mission et à la réponse aux enjeux stratégiques de la Régie s'avère un incontournable, si l'on tient compte de la raréfaction de la main-d'œuvre, de la compétitivité du marché de l'emploi et de la hausse des exigences dans plusieurs domaines d'activité. C'est dans ce contexte que la Régie s'est dotée d'une stratégie de gestion des talents. Celle-ci favorisera l'intégration et la cohérence des mesures que la Régie entend déployer graduellement au sein de l'organisation d'ici à 2016.

Objectif du Plan d'action 2013

Mettre à la disposition des gestionnaires un outil leur permettant d'entreprendre une démarche systématique de gestion de talents auprès de leur personnel.

Résultat

✓ Atteint

En 2012, une stratégie de gestion des talents a été élaborée. Elle ciblait deux pistes prioritaires d'action afin de permettre à la Régie de réaliser ses ambitions en matière d'évolution et de mise à contribution des talents de son personnel. Il s'agissait, d'une part, de se doter d'un processus de gestion des contributions et, d'autre part, de développer un leadership de proximité auprès de son équipe de gestion.

C'est ainsi qu'en 2013 une politique organisationnelle de gestion des contributions du personnel a été définie et mise en place. Celle-ci privilégie l'encouragement, la mise à profit et la reconnaissance de l'apport de chacun des employés aux résultats de l'organisation. En pratique, cela passe par la multiplication des occasions d'échanges entre un gestionnaire et son personnel. Outre les résultats attendus par rapport à l'emploi occupé, les discussions pourraient porter sur les difficultés éprouvées par l'employé, ses besoins de développement et d'apprentissage ainsi que ses intérêts quant à son cheminement professionnel, incluant l'utilisation de ses forces et de ses talents.

Pour soutenir les gestionnaires dans leur nouveau rôle de catalyseurs dans l'établissement d'une relation de proximité avec leur personnel, un atelier intitulé « Gestion de proximité » leur a été offert. Celui-ci vise à développer et à améliorer leurs habiletés relationnelles et de communication auprès de leurs employés en abordant les notions de rétroaction, de *coaching* et de reconnaissance.

11

Objectif du Plan stratégique 2012-2016

D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.	4	✓ Progresse bien

Le renforcement de l'avantage distinctif de la Régie est intimement lié à la nécessité de se distinguer comme employeur. Le fait de se distinguer permettra à la Régie d'attirer une main-d'œuvre de qualité, dans un contexte où celle-ci est hautement sollicitée par la concurrence, et de fidéliser le personnel déjà en place.

Une telle visée coïncide avec les nouvelles réalités du marché de l'emploi, où les travailleurs valorisent les organisations qui offrent une bonne qualité de vie au travail assortie de défis stimulants. Pour se procurer l'avantage distinctif souhaité, la Régie reconnaît l'importance d'agir autour des quatre volets suivants :

- une marque employeur distinctive;
- des leaders mobilisants;
- une organisation agile;
- un milieu de vie attrayant et stimulant.

Des objectifs annuels découlent de chacun de ces volets et guident les actions.

Objectif du Plan d'action 2013

Mettre en place au moins une mesure favorisant une gestion agile.

Résultat

✓ Atteint

Une organisation agile est en mesure de réagir rapidement aux changements, mais aussi d'être flexible et plus encore d'anticiper et d'innover en permanence. Pour ce faire, la Régie compte sur ses gestionnaires en mettant à leur disposition une première mesure pour favoriser l'atteinte de cet objectif. Trouver aisément et rapidement l'information de gestion constitue un élément clé facilitant l'exercice de leur rôle. Ainsi, un nouveau portail intranet, destiné exclusivement à l'équipe de gestion et adapté à ses besoins spécifiques, a été créé.

Le *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Le premier *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de la Régie a permis à celle-ci de s'appuyer sur une vision à long terme qui prend en considération le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique de ses activités. Son nouveau *Plan d'action de développement durable 2013-2014* s'inscrit en continuité avec le précédent et comporte onze actions qui découlent des mêmes orientations retenues au départ et issues de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*.

Concrètement, la Régie poursuit sept actions déjà entreprises par le passé, en modifiant certaines cibles ou certains indicateurs. De plus, elle privilégie quatre nouvelles actions, dont certaines découlent des priorités établies par le Comité interministériel de développement durable.

Les pages suivantes présentent le suivi des onze actions découlant du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*. Il est à noter que les cibles de cinq de ces actions sont déjà atteintes en 2013.

Saviez-vous que...

en adhérant au dépôt direct, pour recevoir votre rente de retraite ou le Soutien aux enfan'ts, vous contribuez au développement durable?

Orientation gouvernementale 1

Informer, sensibiliser, éduquer et innover

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable* destiné au personnel de l'administration publique.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, porter à 90 % le taux d'employés ciblés qui auront été formés à la démarche de développement durable.	Taux d'employés formés	✓ Atteint

Au terme de l'année 2012, le taux d'employés formés à la démarche de développement durable était de 84 %, alors que la cible gouvernementale était établie à 50 %. Dans son *Plan d'action de développement durable 2013-2014*, la Régie s'est fixé une cible encore plus élevée, soit d'atteindre 90 %.

À l'automne 2013, deux ateliers pratiques ont été tenus afin de joindre les personnes encore non formées. Ainsi, sur un total de 179 personnes désignées au départ, 168 ont maintenant assisté aux ateliers pratiques, portant le taux d'employés formés à 94 %. Quatre catégories d'employés ont été visées pour recevoir cette formation, soit le personnel :

- d'encadrement;
- responsable de la planification opérationnelle ou stratégique;
- affecté à l'élaboration, à l'analyse et au suivi de politiques, de lois, de programmes ou de projets;
- chargé de la rédaction communicationnelle ou organisationnelle.

Enfin, tout au long de l'année, plusieurs messages de sensibilisation au développement durable ont aussi été transmis à l'ensemble du personnel et diffusés sur le portail interne, dans une section particulière sur ce sujet.

Action 2

Intégrer progressivement la démarche de prise en compte des principes de développement durable dans les actions structurantes¹⁶ de la Régie.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, réaliser un exercice de prise en compte des principes de développement durable pour huit actions structurantes.	Nombre d'exercices de prise en compte des principes de développement durable réalisés	✓ Atteint

En 2013, les nouveaux exercices de prise en compte des principes de développement durable réalisés par le personnel formé ont permis de dépister 8 actions structurantes et de déterminer 18 pistes de bonification. Parmi ces actions, on trouve notamment :

- les litiges et recours devant les tribunaux;
- l'adhésion au dépôt direct;
- l'application des standards d'accessibilité Web.

Depuis 2009, ce sont donc 23 actions qui ont été dépistées grâce aux exercices de prise en compte effectués. Les pistes de bonification de 8 de ces actions sont maintenant définitivement intégrées dans les processus de la Régie. Quant aux pistes des autres actions, elles sont toujours en cours d'implantation.

16. Il s'agit d'actions qui ont des effets majeurs et qui influent sur d'autres actions. Elles ont un potentiel d'influence élevé sur l'Administration publique ou sur une partie de la société. Cinq facteurs sont à considérer : la sensibilité du secteur d'intervention, la portée de l'action, la diversité des acteurs, les effets anticipés et le niveau de décision.

Orientation gouvernementale 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Faire évoluer la politique concernant la santé des personnes au travail en se basant sur les besoins exprimés par le personnel.

Action 3

Mettre en œuvre des mesures conduisant à l'obtention de la norme « Entreprise en santé ».

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, transmettre la demande en vue de l'obtention d'un audit de certification dans le cadre du programme 9700-800 <i>Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail</i> , communément appelée « Entreprise en santé ».	Transmission de la demande de certification « Entreprise en santé » au Bureau de normalisation du Québec	✓ Atteint

La demande de certification « Entreprise en santé » a été transmise au Bureau de normalisation du Québec en mars 2013. À la suite de l'audit de conformité effectué par le Bureau, la Régie a obtenu la certification « Entreprise en santé – Élite ».

Pour plus de détails, voir « Les faits saillants 2013 » à la page 16 et repérer le symbole  à la page 107.

Orientation gouvernementale 3

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et social.

Action 4

Adopter des pratiques et mener des activités contribuant à l'application de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable*.

Cible	Indicateur	Résultat
Réaliser chaque année au moins deux nouvelles activités liées aux dimensions environnementale et sociale du développement durable.	Nombre de nouvelles activités réalisées	✓ Progresse bien

Depuis 2009, la Régie contribue à l'application de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable* en tentant de réduire son impact environnemental et en agissant de façon socialement responsable. En 2013, en plus de maintenir une foule d'activités de sensibilisation, elle a effectué une dizaine de nouvelles activités ou posé de nouveaux gestes. À titre d'exemple, sur le plan environnemental, la Régie a :

- implanté la solution « CA sans papier »; il s'agit d'un concept qui appuie la tenue de réunions du conseil d'administration et de ses comités sans l'utilisation du papier et qui favorise la consultation des documents en format électronique;
- éliminé les verres de styracousse non recyclables près de la plupart des distributeurs de café;
- étendu les processus de récupération de matières au sein du service des ressources matérielles, en récupérant les palettes de bois et les fils de cuivre;
- diffusé de nouveaux messages internes de sensibilisation au développement durable.

Sur le plan de la responsabilité sociale, la Régie a :

- souligné l'apport positif des personnes handicapées à notre société, que ce soit lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées ou à l'occasion de la campagne d'Entraide;
- poursuivi sa collaboration avec le téléthon Opération Enfant Soleil, en prêtant son centre d'appels de Québec;
- invité son personnel à faire un don à la Croix-Rouge canadienne, Division du Québec, afin de soutenir les sinistrés de Lac-Mégantic, et a dépêché sur place des équipes du service à la clientèle afin d'informer les sinistrés et de les accompagner, au besoin, dans leurs demandes de prestations.

Action 5

Adopter et mettre en œuvre des plans annuels de gestion environnementale.

Cible	Indicateur	Résultat
Réaliser chaque année au moins 80 % des interventions prévues au plan de gestion environnementale.	Pourcentage des interventions du plan de gestion environnementale réalisées	✓ Progresse bien

Depuis 2011, la Régie élaboré annuellement un plan de gestion environnementale qui découle de son cadre de gestion environnementale 2011-2013. Cette année, elle a réalisé huit des dix interventions qui y étaient prévues. Celles-ci visaient à :

- favoriser une augmentation de l'utilisation, par son personnel, des modes de transport actif et collectif;
- inciter le personnel à diminuer l'utilisation de la voiture et du taxi pour ses déplacements d'affaires;
- réduire la consommation de papier;
- promouvoir une gestion efficace des dossiers acheminés au centre de traitement pour archivage.

La plupart des objectifs contenus dans notre cadre de gestion environnementale 2011-2013 ont été atteints. La Régie a aussi travaillé, en 2013, sur l'élaboration d'un nouveau cadre. Celui-ci sera présenté au comité de direction en 2014, pour adoption.

Orientation gouvernementale 5

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 15

Accroître le niveau de vie.

Objectif organisationnel 4

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Action 6

Promouvoir l'autonomie financière à la retraite auprès des citoyens.

Cible	Indicateur	Résultat
Sensibiliser au moins 65 % de la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu annuel supérieur à 25 000 \$, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.	Pourcentage de citoyens sensibilisés parmi la population visée	✓ Progresse bien

Cette action est liée directement à l'objectif 5 du *Plan stratégique 2012-2016*. Les résultats d'un sondage mené en 2013 à ce sujet ont montré un taux de sensibilisation de 68 % des citoyens dans la population visée. Un nouveau sondage sera mené en 2014, et les résultats permettront alors de conclure à l'atteinte de la cible ou non, soit un taux moyen de 65 % pour la durée du plan d'action de développement durable.

Pour plus de détails, repérer le symbole  à la page 57.

Objectif gouvernemental 17

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel 5

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

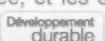
Action 7

Améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du Régime de rentes du Québec (RRQ).

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2013, produire une analyse actuarielle du RRQ au 31 décembre 2012.	Rapport de l'analyse actuarielle du RRQ produit	✓ Atteint
D'ici le 31 décembre 2013, réaliser l'évaluation de la rente de retraite.	Évaluation de la rente de retraite réalisée	✓ Atteint
D'ici le 31 décembre 2013, échanger avec des groupes d'intérêt sur les enjeux relatifs au RRQ.	Sommaire du résultat des échanges rédigé	✓ Atteint

Cette action est liée directement à l'objectif 1 du *Plan stratégique 2012-2016*.

L'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012* a été produite et déposée à l'Assemblée nationale en décembre 2013. Pour plus de détails, voir « Les faits saillants 2013 » à la page 15.

Au cours de 2013, l'évaluation de la rente de retraite a été réalisée, et les échanges avec des groupes d'intérêt ont eu lieu. Pour plus de détails, repérer le symbole  aux pages 52 et 53.

Orientation gouvernementale 6

Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 6

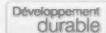
Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.

Action 8

Évaluer les possibilités de collaboration avec un ou des partenaires.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, réaliser un projet pilote avec un partenaire.	Projet pilote réalisé avec un partenaire	✓ Atteint

Cette action est liée à l'objectif 9 du *Plan stratégique 2012-2016*, plus précisément à l'objectif annuel 2013 qui en découle. Un projet pilote est actuellement en cours dans les bureaux de Services Québec de Sept-Îles et de Saint-Jérôme en vue de soutenir la clientèle dans l'utilisation des services Web de la Régie.

Pour plus de détails, repérer le symbole  à la page 62.

Orientation gouvernementale 8

Favoriser la participation à la vie collective

Objectif gouvernemental 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Objectif organisationnel 7

Valoriser l'engagement des citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie.

Action 9

Promouvoir la participation des personnes retraitées à la vie culturelle.

Cible	Indicateur	Résultat
Poser deux gestes chaque année.	Nombre de gestes posés	✓ Progresse bien

La Régie a réalisé deux actions pour promouvoir la culture auprès des personnes retraitées. Il s'agit :

- de la mise en ligne, sur la page d'accueil du site Web de la Régie, de la publicité intitulée *Votre retraite pourrait être une œuvre d'art!*;
- de la diffusion d'une manchette, sur le site Web et sur le compte Facebook de la Régie, faisant la promotion des Journées de la culture 2013.

Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

Objectif organisationnel 8

Réaliser des enquêtes et des sondages auprès des citoyens afin d'améliorer les services de la Régie.

Action 10

Faire des analyses statistiques, effectuer des sondages ou organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.	Nombre de mesures du taux de satisfaction de la clientèle effectuées	✓ Progresse bien
D'ici le 31 décembre 2014, mesurer à une reprise l'importance des attentes de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.	Nombre de mesures de l'importance des attentes de la clientèle effectuées	✓ Progresse bien

Cette action est liée directement à la *Déclaration de services aux citoyens*. Au cours de l'année 2013, un sondage de satisfaction a été effectué auprès de la clientèle du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.

Pour plus de détails, repérer le symbole  à la page 78.

Orientation gouvernementale 9

Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 9

Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.

Action 11

Apporter un soutien financier par le versement de la rente de retraite, la rente de conjoint survivant et la rente d'invalidité ainsi que par le paiement du Soutien aux enfants et du supplément pour enfant handicapé, selon les délais indiqués dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Cible	Indicateur	Résultat
Répondre à au moins 95 % des demandes reçues chaque année dans les délais maximaux indiqués dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> , pour au moins cinq des services suivants :	Nombre de types de services pour lesquels au moins 95 % des demandes ont été répondues dans les délais prévus	✓ Progresse bien

- Rente de retraite;
- Rente de retraite (demande par Internet);
- Rente de conjoint survivant;
- Rente de conjoint survivant (demande par Internet);
- Rente d'invalidité;
- Paiement de Soutien aux enfants;
- Supplément pour enfant handicapé.

Cette action fait référence au traitement des demandes de la *Déclaration de services aux citoyens*. La Régie vise à respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent l'empêcher d'atteindre le résultat recherché. C'est pourquoi elle juge satisfaisant un résultat de 95 %. En 2013, la Régie a répondu à plus de 95 % des demandes dans les délais prévus pour tous les services énumérés ci-dessus.

Pour plus de détails, repérer le symbole  à la page 79.

La Déclaration de services aux citoyens

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

Les engagements de la Régie tiennent compte des attentes de sa clientèle.

Le contenu de la déclaration est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration en novembre 2013, a été publiée le 1^{er} janvier 2014.

La Régie a réalisé plusieurs activités pour mesurer le respect de ses engagements et connaître les attentes de sa clientèle :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie. De façon plus particulière, un sondage annuel permet d'évaluer la satisfaction à l'égard des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (page 78).
- Les attentes de la clientèle sont établies à la suite de consultations (groupes de discussion tous les six ans et sondages tous les trois ans) menées auprès de centaines de clients, qui indiquent les aspects du service qui leur semblent les plus importants. Les dernières consultations ont eu lieu en 2011, et le prochain sondage est prévu à l'automne 2014.
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 79).
- L'évaluation de la conformité des traitements permet à la Régie de s'assurer que ses activités et les décisions rendues respectent les procédures établies. Une attention particulière est portée aux erreurs ayant une incidence financière pour la clientèle (page 81).

Saviez-vous que...

La population peut consulter la *Déclaration de services aux citoyens* en visitant le site Web de la Régie au www.rrq.gouv.qc.ca?

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus est mesurée régulièrement. Pour les clientèles du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE), la mesure se fait sur une base annuelle. Pour la clientèle plus restreinte des régimes complémentaires de retraite¹⁷, des sondages de satisfaction ad hoc sont réalisés selon les besoins de l'organisation pour éviter une sollicitation abusive de cette clientèle.

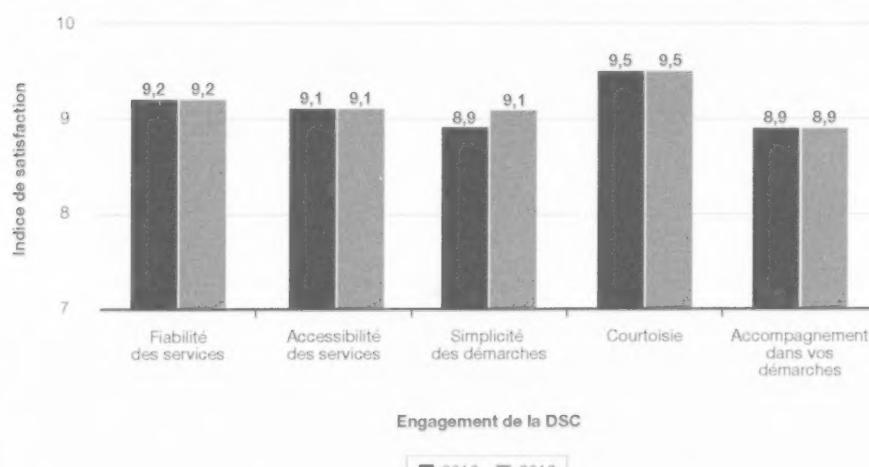
Les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

À l'automne 2013, la Régie a effectué un sondage basé sur les engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), qui portait spécifiquement sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage¹⁸ visait aussi bien la clientèle du RRQ que celle du SAE. Il a permis de connaître les résultats sous forme d'indices de satisfaction pour chaque engagement, à l'aide d'une échelle de 0 à 10.

Développement durable

Les indices de satisfaction de la clientèle RRQ varient entre 8,9 (accompagnement dans vos démarches) et 9,5 (courtoisie). Ces indices correspondent à un très haut niveau de satisfaction. Il n'y pas de différence significative entre ces résultats et ceux de 2012.

Indices de satisfaction de la clientèle RRQ à l'égard des engagements de la DSC

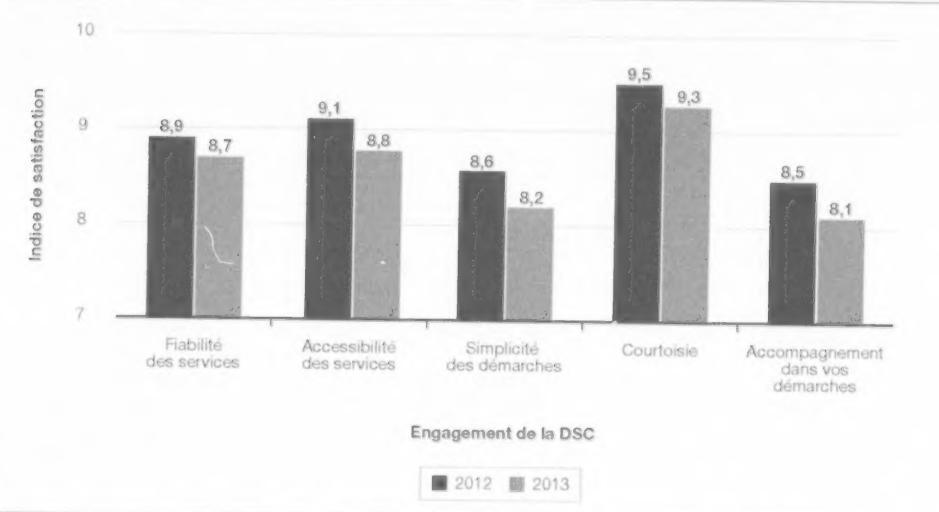


17. En 2013, aucun sondage n'a été réalisé auprès de la clientèle des régimes complémentaires de retraite.

18. La collecte des données s'est déroulée par téléphone du 21 octobre au 10 novembre 2013. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 006 clients ayant fait une demande dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui ne dépasse jamais $\pm 0,19$ point, quel que soit l'indice, pour les deux clientèles.

Pour la clientèle SAE, les indices fluctuent entre 8,1 (accompagnement dans vos démarches) et 9,3 (courtoisie). La fiabilité est le seul aspect du service pour lequel il n'y a pas de différence significative par rapport à 2012. Les indices des autres aspects sont statistiquement plus bas que ceux de 2012. La Régie reste attentive à cette situation et verra avec les résultats du sondage de 2014 si une tendance se confirme.

Indices de satisfaction de la clientèle SAE à l'égard des engagements de la DSC



En 2013, ce sont 94,5 % des clients qui se sont dits satisfaits des services reçus.

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, les faits suivants ont été constatés :

- La satisfaction générale est très élevée puisque 94,5 % de l'ensemble des clients se disent satisfaits des services reçus comparativement à 94,9 % en 2012.
- Une proportion de 96,4 % des clients RRQ et de 90,7 % des clients SAE se disent très ou assez satisfaits de l'ensemble des services reçus comparativement à 96,2 % et 93,1 % respectivement en 2012. Pour ces deux programmes, les différences entre les résultats de 2012 et de 2013 ne sont toutefois pas significatives sur le plan statistique.

L'importance que les citoyens accordaient en 2011 aux différentes attentes à l'égard de la prestation de services¹⁹ et les données de 2013 sur la satisfaction ont fait l'objet d'une analyse conjointe. Les résultats de cette analyse serviront à guider les décisions de la Régie lors de la mise en place de nouvelles activités en considérant leur incidence possible sur la satisfaction de la clientèle.

Les délais de réponse

Développement durable

Le tableau qui suit présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. En 2013, tous les engagements quantitatifs de cette déclaration révèlent un résultat égal ou supérieur à 95 %, à l'exception de la réponse aux courriels. Le résultat obtenu pour ce service s'explique par l'accroissement du nombre de courriels à traiter et la priorité accordée à la réponse téléphonique.

19. Il a été démontré lors des exercices antérieurs que la mesure de l'importance des attentes est très stable dans le temps et qu'elle n'a pas à être mise à jour aussi souvent que la mesure de satisfaction. Le prochain sondage sur la mesure de l'importance des attentes est prévu pour 2014.

Résultats des engagements quantitatifs de la Déclaration de services aux citoyens

Type de service	Engagement	Résultat						
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse ^(b)			
	2013	2013	2012	2011				
Services particuliers au Régime de rentes du Québec								
Délai pour répondre à une demande de :								
▪ rente de retraite	40 jours	95 %	98 %	97 %	25 jours			
– présentée par Internet	15 jours	99 %	99 %	99 %	2 jours			
▪ rente de conjoint survivant ^(c)	90 jours	95 %	96 %	96 %	41 jours			
– présentée par Internet ^(c)	70 jours	95 %	96 %	96 %	14 jours			
▪ rente d'invalidité ^(d)	150 jours	96 %	97 %	98 %	88 jours			
Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.								
Services particuliers au Soutien aux enfants								
Délai pour répondre à une demande de :								
▪ paiement de Soutien aux enfants (naissances au Québec) ^(d)	40 jours	100 %	100 %	100 %	17 jours			
Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.								
▪ supplément pour enfant handicapé ^(d)	120 jours ^(e)	99 %	99 %	99 %	97 jours			
Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.								
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services								
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	99 %	99 %	99 %	2 jours ouvrables			
Délai de réponse à une demande	25 jours	99 %	98 %	97 %	9 jours			
Services communs								
Prise d'appel								
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	95 %	98 %	95 %	27 secondes			
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année)	s. o.	0,2 %	0,1 %	8,2 %	s. o.			
Courriel								
Délai de réponse	2 jours ouvrables	92 %	99 %	98 %	2 jours ouvrables			

(a) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(b) Trois fois sur quatre, le délai de réponse pour un service a été inférieur ou égal à celui mentionné.

(c) Le délai peut être plus long pour un conjoint de fait, car celui-ci devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(d) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

(e) Au 1^{er} janvier 2013, l'engagement a été modifié. Il est passé de 90 à 120 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

La conformité des traitements

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage à verser à ses clients les bonnes sommes d'argent au moment prévu. Pour s'assurer de respecter cet engagement, elle a mis en place un contrôle, appelé « conformité des traitements », qui consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs ainsi que des traitements entièrement automatisés, au regard des procédures établies.

Les travaux pour moderniser la prestation de services ont entraîné, entre autres choses, une augmentation de l'automatisation des traitements. D'une part, l'automatisation diminue le risque d'erreur associé à l'intervention humaine. D'autre part, elle permet aux employés de concentrer leurs interventions sur les cas les plus complexes. Dans ce contexte, l'indicateur mesurant le taux de conformité a été révisé en 2012 afin d'y inclure les traitements entièrement automatisés. Ainsi, la qualité de l'ensemble des traitements effectués à la Régie est mieux reflétée.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements^(a) (en pourcentage)

Traitement	2013 ^(b) (objectif 99 %)	2012 (objectif 99 %)	2011 ^(c) (objectif 99 % ^(d))
Attribution de la rente de retraite	99,7	99,0	99,9
Attribution des prestations de survivants	99,7	99,7	99,8
Attribution des rentes d'invalidité	99,3	98,3 ^(e)	98,8
Soutien aux enfants	98,7 ^(f)	98,4	97,1

(a) Les résultats portent sur la vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1^{er} septembre de l'exercice précédent et le 31 août de l'exercice faisant l'objet du rapport annuel de gestion.

(b) Le résultat par échantillonnage comprend une imprécision (marge d'erreur) due au fait qu'une partie seulement des traitements a été analysée. C'est pourquoi la Régie considère que l'objectif est atteint lorsque le taux mesuré additionné à la marge d'erreur est plus grand ou égal à l'objectif.

Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- $\pm 0,4$ % pour l'attribution de la rente de retraite;
- $\pm 0,6$ % pour l'attribution des prestations de survivants;
- $\pm 0,6$ % pour l'attribution des rentes d'invalidité;
- $\pm 0,4$ % pour le Soutien aux enfants.

(c) Pour 2011, les traitements à vérifier incluaient l'attribution et le suivi des rentes ou prestations.

(d) Pour 2011, l'objectif de conformité était établi à 99,25 % pour la rente de retraite et les prestations de survivants.

(e) En 2012, en tenant compte de la marge d'erreur qui était de $\pm 1,0$ %, cet objectif était atteint.

(f) En tenant compte de la marge d'erreur, cet objectif est atteint.

Cette année, l'objectif est atteint pour tous les traitements. Ce résultat est le fruit des efforts consentis en matière d'amélioration de la qualité. En effet, dans chacun des secteurs concernés, des mesures d'amélioration sont prises en adéquation avec l'évolution observée de la qualité des traitements. Parmi ces mesures, celles-ci sont à souligner : des adaptations continues dans les procédures de travail; des séances d'activités de sensibilisation et d'accompagnement des employés pour résoudre les difficultés constatées et des séances de formation ad hoc.

L'Utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs façons d'utiliser ses services de manière autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle, la Régie continue d'offrir des services avec l'assistance d'un employé pour les personnes qui le désirent²⁰.

Les libres-services Internet

L'annexe 1, à la page 193, énumère les services en ligne que la Régie offre à la population. Seuls ceux qui ont un historique d'utilisation ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie servent à mesurer le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services Internet par les citoyens²¹.

L'utilisation des libres-services Internet progresse continuellement. Entre 2012 et 2013, le taux d'accroissement a été de 18 %. Les transactions relatives au changement d'adresse et au relevé de participation ont été particulièrement populaires, avec des taux d'accroissement de 28 % dans les deux cas. De plus, pour la demande de rente de retraite en ligne, une hausse de 33 % a été observée par rapport à l'année dernière. Le tableau de la page suivante présente l'évolution des dernières années.

Le service Web *Mon dossier*

Le service Web *Mon dossier* favorise l'adhésion aux libres-services. Rappelons que *Mon dossier* offre aux citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation. Il s'agit, en fait, d'un service en ligne sécuritaire qui leur permet :

- de consulter de manière autonome l'information personnelle que possède la Régie à leur sujet;
- d'accéder à de l'information détaillée sur leurs prestations du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE);
- d'effectuer différents types de demandes liées à l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités;
- de faire le suivi de leurs demandes.

Mon dossier :
un bel éventail
de fonctionnalités!

20. Les différents modes de prestation de services offerts aux citoyens sont présentés à l'annexe 4, page 202.

21. Les libres-services Internet évalués sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants.

Les libres-services téléphoniques

Les citoyens peuvent effectuer, en mode libre-service téléphonique, cinq types de demandes simples et hautement sécuritaires. Il s'agit des demandes :

- de relevé de participation au RRQ;
- de changement de fréquence des versements du SAE;
- de retenue d'impôt à la source;
- de duplicita de relevés d'impôt;
- d'adhésion et de modification au dépôt direct fait au Canada.

Entre 2012 et 2013, le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services téléphoniques a été de 1 %, car les demandes de relevé de participation et de duplicita de relevés d'impôt ont connu de légères hausses par rapport à 2012.

Taux d'accroissement (décroissement) de l'utilisation des libres-services par les citoyens

Libres-services	Entre 2012 et 2013	Entre 2011 et 2012	Entre 2010 et 2011
Libres-services Internet	18 %	1 %	25 %
Libres-services téléphoniques	1 %	(5 %)	6 %

Les interventions du Commissaire aux services

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens, et ce, conformément à la *Politique de gestion des plaintes*. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente de donner une réponse claire avec les explications adaptées à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts. Le Commissaire aux services est également responsable des échanges avec le Protecteur du citoyen et du suivi de ses recommandations.

En 2013, le Commissaire a traité 2 286 demandes. De ce nombre, les 1 660 plaintes constituent la majorité des demandes qui lui sont adressées. Étant donné que l'offre de services de la Régie s'adresse à près de six millions de citoyens, ce nombre demeure relativement peu élevé.

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2013	2012	2011
Plaintes concernant le Régime de rentes du Québec	827	759	871
Plaintes concernant le Soutien aux enfants	807	860	891
Plaintes concernant les régimes complémentaires de retraite	18	20	34
Plaintes d'ordre général	8	13	15
Total des plaintes	1 660	1 652	1 811
Commentaires et demandes diverses*	626	599	650
Nombre total de demandes	2 286	2 251	2 461

* Les commentaires et demandes diverses comportent surtout des demandes d'information et d'assistance ainsi que des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- les délais de traitement;
- le refus d'une prestation.

Loi sur les impôts – Soutien aux enfants :

- les délais de traitement.

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un compte de retraite immobilisé.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur les services de la Régie (59 %) est plus élevée que celle des plaintes relatives aux dispositions des lois (41 %).

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu une erreur.
- Le citoyen a subi un inconvénient grave.
- Il y a eu un manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 660 plaintes traitées cette année, 123 ont été considérées comme fondées, soit 7 % des plaintes. Ce taux est inférieur à celui de l'année dernière, mais supérieur à celui de l'année précédente. Les principaux motifs des plaintes fondées concernent des erreurs ou des délais de traitement trop longs. Le tableau suivant montre la répartition des plaintes fondées.

Répartition des plaintes fondées

	2013	2012	2011
Plaintes fondées concernant le Régime de rentes du Québec	72	63	45
Plaintes fondées concernant le Soutien aux enfants	51	110	56
Plaintes fondées concernant les régimes complémentaires de retraite	0	0	0
Total des plaintes fondées	123	173	101
Total des plaintes	1 660	1 652	1 811
Taux de plaintes fondées	7 %	10 %	6 %

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 171 recommandations à l'organisation. Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que celles à portée collective ont pour objet d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2013	2012	2011
À portée individuelle	99	34	57
À portée collective	72	63	64
Total	171	97	121

La veille et l'étalonnage

Au cours de l'année 2013, la Régie a poursuivi ses activités de veille et d'étalonnage. De façon générale, ces activités englobent la recherche d'innovations et de tendances ainsi que l'analyse comparative de divers aspects de la performance organisationnelle.

La veille est une fonction qui contribue depuis plusieurs années à l'élaboration et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle la guide et la soutient dans ses décisions relatives au développement organisationnel.

Quant à l'étalonnage, il consiste notamment à comparer la performance de la Régie en matière de services à la clientèle et de gestion des ressources humaines et financières avec celle d'organisations ayant des activités similaires. Il permet également d'analyser les techniques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. Enfin, l'étalonnage est utilisé périodiquement pour mesurer la performance du système de retraite québécois.

Le groupe de travail sur l'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)²² a été créé en 2000 en vue d'améliorer les services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et que leur contexte de travail soit parfois assez différent, les grands organismes offrent tous des services directs à la population. Leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité : offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que les membres du CEGO ont créé le groupe de travail sur l'étalonnage. Son mandat consiste à évaluer les possibilités d'étalonnage des grands organismes en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services. Les travaux de ce groupe de travail ont mené à la détermination d'indicateurs sur l'accessibilité des services téléphoniques.

Les organismes ayant pris part à l'exercice d'étalonnage sur l'accessibilité des services téléphoniques sont :

- la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- la Régie des rentes du Québec;
- Revenu Québec.

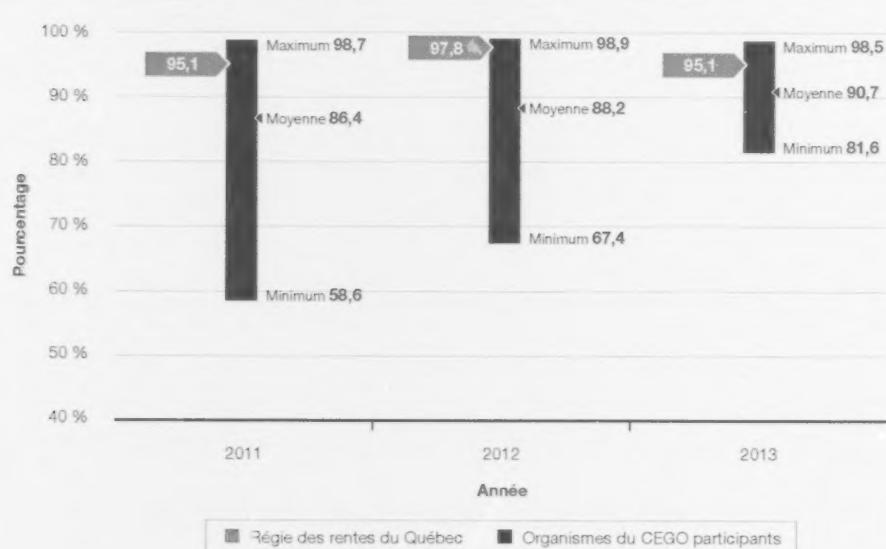
22. Ces grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

L'étalonnage de l'accessibilité des services téléphoniques

Les participants à l'exercice d'étalonnage ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre eux²³. La période de référence correspond à l'année civile.

Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'année 2013, présentés dans les graphiques suivants, ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2011 et 2012. En effet, les données de ces deux années n'ont pas été recalculées en fonction de deux changements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013. Premièrement, Services Québec ne fait plus partie des organismes membres du CEGO depuis l'été 2013. Contrairement aux autres années, il n'a donc pas participé à l'exercice d'étalonnage de l'année 2013. Deuxièmement, dans un souci d'améliorer la comparabilité de la performance des organismes participant à l'exercice d'étalonnage, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent dorénavant, dans le calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle.

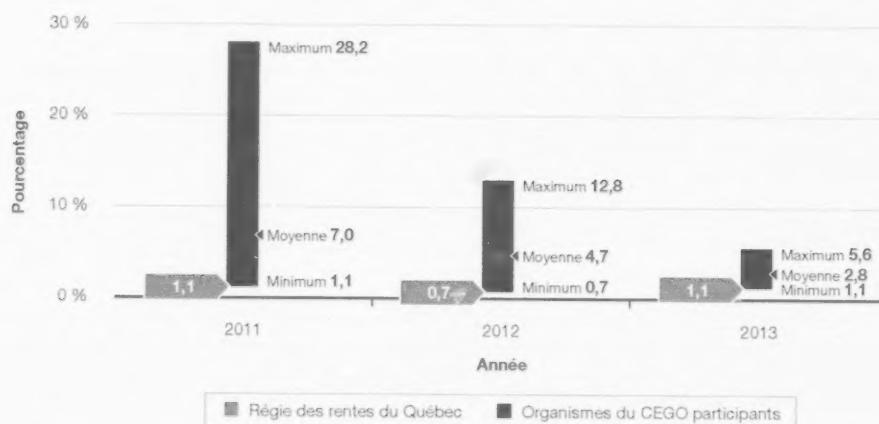
Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins^(a)



(a) La proportion des appels pris en charge correspond au nombre d'appels pris en trois minutes ou moins à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, divisé par le nombre total d'appels pris en charge.

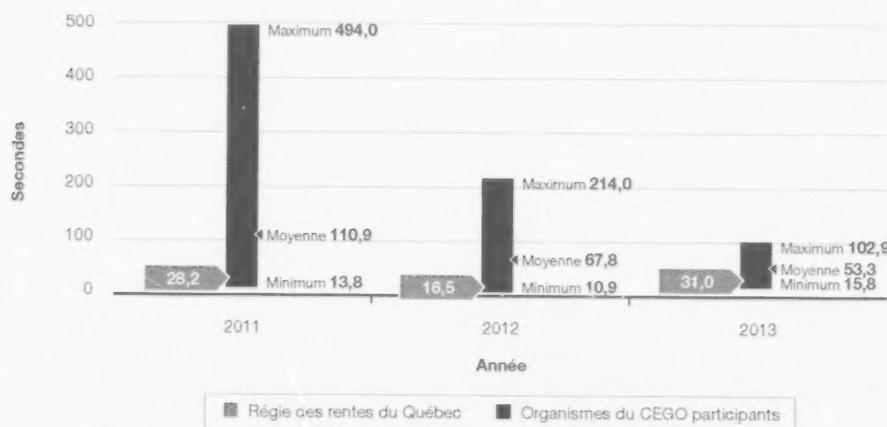
23. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette partie ont été établis expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du CEGO, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Régie des rentes du Québec et présentée ailleurs dans le rapport annuel de gestion.

Taux d'appels abandonnés^(a)



(a) Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente ou vers la RVI transactionnelle.

Délai moyen d'attente (en secondes)^(a)



(a) Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans la file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.

En 2013, la Régie a connu une hausse du nombre d'appels pris en charge de 6 % par rapport à 2012. Cette situation est notamment attribuable aux changements législatifs touchant le Régime de rentes du Québec, dont certains sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2013 et d'autres, le 1^{er} janvier 2014. Lors des journées achalandées, des mesures ont été mises en place afin d'assurer un service de qualité et d'atteindre notre engagement concernant les appels auxquels la Régie a répondu en trois minutes ou moins (95 % ou plus). Par exemple, certaines activités ont été reportées afin de maximiser le temps accordé à la prise d'appels. Le centre d'appels a également bénéficié du soutien d'autres unités administratives pour répondre aux appels.



Autres exigences gouvernementales

Ce chapitre présente des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales, notamment en matière de reddition de comptes, qui n'auraient pas été traitées ailleurs dans ce rapport.

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information	91
L'accès à l'égalité	93
La politique linguistique	96
La réduction de certaines dépenses	96
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	97
La gestion des risques	99



La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

La Régie se doit de veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle et de se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Pour ce faire, elle a établi une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en cette matière et en sécurité informatique soutiennent les employés sur une base continue. De plus, conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie diffuse sur son site Web, depuis novembre 2009, de l'information qui nécessitait auparavant une demande d'accès à l'information.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Une rencontre d'accueil avec les nouveaux employés les sensibilise à la protection des renseignements personnels et à l'utilisation judicieuse des médias sociaux. D'ailleurs, le respect de la confidentialité fait partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle, et des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet. En décembre 2011, la Régie a lancé une campagne de sensibilisation ayant pour thème « Je fais partie de la solution ». Cette campagne s'est échelonnée tout au long de l'année 2012 pour se terminer en juin 2013.

La prestation électronique de services aux citoyens et la gestion de l'identité de la clientèle

La vérification de l'identité est une étape importante dans la prestation d'un service.

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre, d'une part, l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et, d'autre part, une juste protection de la vie privée des citoyens. Cet équilibre constitue un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Encore cette année, une attention particulière a été portée au processus d'authentification des clients. Ce processus permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant.

Les mesures de contrôle accrues, liées à la modernisation récente du processus de gestion de l'identité de la clientèle, permettent à la Régie de s'assurer que le service est rendu à la bonne personne et pour le bon dossier, et que les renseignements personnels sont protégés.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les citoyens peuvent demander l'accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2013, la Régie a reçu 842 demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels. Elles ont été traitées dans un délai moyen de 8,9 jours. Le premier tableau ci-après montre une augmentation progressive du nombre de demandes d'accès depuis 2011. Celle-ci est liée à une connaissance et à une accessibilité accrues des droits d'accès par la population. Le second tableau présente la répartition des demandes d'accès selon leur traitement.

Autres exigences gouvernementales

Répartition des demandes d'accès reçues selon la nature

Nature de la demande	2013	2012	2011
Renseignements personnels	812	594	366
Documents administratifs	30	10	14
Total	842	604	380

Répartition des demandes d'accès reçues selon le traitement

Traitement de la demande	2013	2012	2011
Demandes acceptées	797	549	332
Demandes partiellement acceptées ^(a)	16	19	12
Demandes refusées ^(b)	29	36	32
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accès modérément raisonnable	0	0	0
Demandes portées en révision à la Commission d'accès à l'information du Québec	0	2 ^(c)	4
Total	842	606	380

(a) Dispositions de la Loi justifiant l'acceptation partielle : articles 48 et 88.

(b) Dispositions de la Loi justifiant le refus : articles 59, 87.1 et 88.1.

(c) Ces demandes ont été reçues en 2011, mais portées en révision en 2012; c'est ce qui explique l'écart entre le total de ce tableau pour l'année 2012 et celui du tableau précédent.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Au Québec, pour permettre l'application d'une loi, des renseignements personnels peuvent être communiqués entre organismes sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes à cet effet²⁴.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'audit interne de la Régie peut, dans le cadre de sa planification annuelle, effectuer des travaux d'audit qui touchent la protection des renseignements personnels. En 2013, aucun audit n'a été effectué à cet égard.

Saviez-vous que...

la Régie protège les renseignements personnels qu'elle obtient des citoyens, des ministères et des organismes publics en s'assurant qu'ils sont utilisés uniquement par le personnel dûment autorisé?

24. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, à la page 194.

Autres exigences gouvernementales

L'accès à l'égalité

La Régie souscrit aux programmes d'accès à l'égalité de la fonction publique québécoise à l'intention des membres de groupes cibles et des femmes. Conformément aux attentes gouvernementales, leur représentativité est prise en considération dans les bassins de candidatures transmises aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire. Elle s'assure ainsi d'une représentation adéquate au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données globales sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Répartition du personnel embauché et des employés par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de personnes embauchées en 2013	71*	60**	39	8	178
Nombre d'employés au 31 décembre 2013	1 149	92	24	2	1 267

* Ce nombre n'inclut que les recrutements.

** Ce nombre exclut les employés occasionnels déjà en fonction dont le contrat est renouvelé.

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de membres des groupes cibles embauchés						Taux d'embauche par statut d'emploi*
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total		
Régulier	71	17	2	1	2	22	31,0 %	
Occasionnel	60	12	0	2	0	14	23,3 %	
Étudiant	39	5	0	0	1	6	15,4 %	
Stagiaire	8	0	1	0	0	1	12,5 %	
Total	178	34	3	3	3	43	24,2 %	
Taux d'embauche par groupe cible**		19,1 %	1,7 %	1,7 %	1,7 %	24,2 %	-	

* Il s'agit du rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées avec un statut d'emploi donné et l'embauche totale pour ce statut en 2013.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2013.

Le tableau suivant présente l'évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours des trois dernières années.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2013	2012	2011
Régulier	31,0 %	24,7 %	25,0 %
Occasionnel	23,3 %	34,9 %	30,5 %
Étudiant	15,4 %	27,9 %	25,0 %
Stagiaire	12,5 %	9,1 %	0,0 %
Tous statuts	24,2 %	27,0 %	25,1 %

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles n'a pas atteint l'objectif gouvernemental, avec un résultat de 24,2 %. Toutefois, avec un taux d'embauche d'employés réguliers de 31,0 %, la Régie a atteint l'objectif gouvernemental selon lequel les membres des communautés culturelles devraient constituer 9 % de l'effectif régulier. La Régie s'est aussi rapprochée de l'atteinte de l'objectif gouvernemental qui consiste à ce que les personnes handicapées représentent 2 % de l'effectif régulier. La Régie déploie constamment des efforts pour recruter des membres des groupes cibles pour tous les statuts d'emploi. Cependant, elle demeure tributaire du bassin de personnes qui possèdent les caractéristiques recherchées.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 décembre

Groupe cible	2013		2012		2011	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communauté culturelle*	104	9,1 %	91	8,1 %	76	7,0 %
Anglophone	20	1,7 %	15	1,3 %	16	1,5 %
Autochtone	6	0,5 %	4	0,4 %	6	0,5 %
Personne handicapée**	19	1,7 %	15	1,3 %	14	1,3 %
Total	149	13,0 %	125	11,1 %	112	10,3 %
Effectif régulier total	1 149	–	1 121	–	1 090	–

* L'objectif gouvernemental consiste à ce que les membres des communautés culturelles constituent 9 % de l'effectif régulier.

** L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées constituent 2 % de l'effectif régulier.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, par catégorie d'emploi, au 31 décembre 2013

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communauté culturelle	2	3,1	24	4,8	18	7,8	60	17,2	0	0,0	104	9,1
Anglophone	0	0,0	8	1,6	3	1,3	9	2,6	0	0,0	20	1,7
Autochtone	1	1,5	2	0,4	1	0,4	2	0,6	0	0,0	6	0,5
Personne handicapée	2	3,1	4	0,8	2	0,9	11	3,1	0	0,0	19	1,7
Total	5	7,7	38	7,6	24	10,4	82	23,5	0	0,0	149	13,0

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau *Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2013*, ci-dessous, pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

La représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2013

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Tous statuts
Nombre de personnes embauchées	71	60	39	8	178
Nombre de femmes embauchées	45	51	22	7	125
Taux d'embauche	63,4 %	85,0 %	56,4 %	87,5 %	70,2 %

Au 31 décembre 2013, les femmes représentaient 67,7 % de l'ensemble du personnel régulier de la Régie, comme le montre le tableau suivant. Le taux de représentativité des femmes est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés réguliers	65	497	230	349	8	1 149
Nombre de femmes	43	285	166	283	1	778
Taux de représentativité des femmes	66,2 %	57,3 %	72,2 %	81,1 %	12,5 %	67,7 %

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

La politique linguistique

Au cours de l'année 2013, la Régie a rédigé sa nouvelle politique linguistique, conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Elle sera présentée au personnel en 2014, dès que son contenu sera approuvé par les instances concernées.

Par ailleurs, les activités de la Régie visant à assurer la qualité linguistique dans les communications écrites se sont poursuivies en 2013. Le processus de vérification des courriels et des lettres a été maintenu. Les agents de rentes ont bénéficié d'un accompagnement individuel de la part de leur chef d'équipe dans la correction de certaines lettres rédigées en français, appelées à être traduites en anglais. Enfin, comme par les années passées, la Régie a publié sur son portail les capsules *SimplifAction*, qui portent sur diverses difficultés en français.

La réduction de certaines dépenses

En vertu de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, la Régie devait respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'appliquaient aux organismes exerçant des activités de nature fiduciaire.

Conformément aux exigences de cette loi, la Régie devait, au 31 décembre 2013, avoir diminué ses dépenses de fonctionnement de nature administrative (celles assujetties à la réduction) d'au moins 10 % par rapport aux dépenses de même nature de l'exercice 2009-2010. Elle devait également avoir adopté une politique visant cette réduction de dépenses.

En 2010, en vue de respecter ces exigences, une politique a été adoptée par le conseil d'administration de la Régie et a été approuvée par le gouvernement. Cette politique déterminait, pour l'exercice de référence 2009-2010, les catégories de dépenses soumises aux compressions budgétaires. Le montant total des dépenses assujetties à la réduction de 10 % d'ici à 2013 s'établissait à 5 812 000 \$.

Selon les résultats de l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2013, la Régie a respecté toutes les réductions requises en vertu de cette politique. Elle a atteint son objectif de diminution des dépenses, soit 581 200 \$, ce qui représente une réduction de 10 % par rapport au montant initial de 5 812 000 \$.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2012, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a procédé à une vérification de l'optimisation des ressources portant sur les contrats de services professionnels liés au traitement de l'information. À la suite des recommandations émises par le VGQ, des actions ont été entreprises au cours de l'exercice 2013. De plus, ces recommandations ont fait l'objet d'un suivi auprès du comité de vérification du conseil d'administration de la Régie.

Recommandations du VGQ	Actions réalisées par la Régie
1. Documenter la définition du besoin et l'estimation des coûts de manière adéquate.	<p>Les actions permettant la documentation des besoins ainsi que l'estimation des coûts du contrat ont été réalisées et les outils sont maintenant en place grâce aux processus suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le processus encadrant le déclenchement d'un appel d'offres, qui prévoit une autorisation ainsi que la documentation des éléments ayant amené la décision d'aller en appel d'offres. Le processus encadrant le démarrage et la rédaction de l'appel d'offres. Le processus encadrant la définition des besoins et des coûts de l'appel d'offres, incluant la documentation des hypothèses utilisées. Des outils (gabarits et formulaires) fournis et remplis pour soutenir et documenter les approbations, les besoins ainsi que l'estimation des coûts de contrat.
2. Évaluer comment les fournisseurs peuvent assumer une plus grande part des risques associés à l'exécution des contrats.	Les critères permettant de mieux orienter le choix du type de rémunération lors des appels d'offres ont été définis et incorporés au processus encadrant la définition des besoins et des coûts pour un appel d'offres.
3. S'assurer que la sollicitation favorise le libre jeu de la concurrence.	<p>Les processus mis en place prennent en considération ces éléments lors de la détermination des différents critères des appels d'offres.</p> <p>De plus, une clause est dorénavant incluse aux appels d'offres de la Régie demandant aux requérants des cahiers des charges qui décident de ne pas soumissionner, de remplir un formulaire de non-participation expliquant leurs raisons. Les motifs évoqués sont conservés au dossier d'appel d'offres.</p> <p>Un exercice de révision et d'uniformisation des profils et des niveaux d'expérience demandés servant à l'évaluation de la qualité des ressources proposées a été réalisé. Les nouveaux barèmes sont en place et sont dorénavant utilisés pour tout nouvel appel d'offres.</p>
4. Analyser l'écart entre le montant estimé par l'entité relativement au contrat à attribuer et celui figurant dans la soumission retenue ainsi que les écarts entre les montants figurant dans les soumissions jugées conformes et acceptables pour un même contrat.	Un processus encadrant l'analyse des écarts de prix des soumissionnaires a été documenté et est maintenant en place.

Recommandations du VGQ	Actions réalisées par la Régie
5. Améliorer la neutralité des comités de sélection.	<p>La Régie demeure vigilante et s'assure en tout temps du respect de la réglementation.</p> <p>Les processus mis à jour prévoient la documentation, l'approbation et la conservation au dossier d'appel d'offres de la justification de la présence d'un représentant de l'unité ou du projet concerné par l'appel d'offres.</p>
6. Procéder à l'analyse des situations où il y a poursuite des travaux avec le même fournisseur à la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.	<p>La Régie se préoccupe de déceler les cas de poursuite de travaux avec le même fournisseur et de prendre les mesures permettant de s'ouvrir le plus possible au marché.</p>
7. Documenter en temps opportun les précisions données au fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils des ressources nécessaires.	<p>Le processus encadrant les suivis avec les fournisseurs et incluant les modalités de documentation et de précisions des travaux à transmettre aux fournisseurs a été documenté et est maintenant utilisé.</p>
8. Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de : <ul style="list-style-type: none"> a) la réalisation des travaux, pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat; b) l'application du type de rémunération spécifié; c) l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur; d) la réalisation des travaux par le personnel désigné. 	<p>La Régie a revu et amélioré ses processus. Plus précisément, les processus suivants ont été modifiés et sont maintenant en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le processus encadrant les changements aux travaux prévus aux contrats, qui précise les démarches de justification et d'autorisation de ces changements. ▪ Le processus encadrant l'ajout d'un profil ou d'un taux non prévu initialement au contrat. Le processus précise qu'un tel ajout ne doit se faire qu'en des circonstances exceptionnelles qui doivent être documentées et approuvées. Ces ajouts doivent faire alors l'objet d'un addenda au contrat. ▪ Le processus encadrant le mouvement de personnel contractuel, qui précise les étapes à prévoir dans ces circonstances ainsi que la documentation des situations et des ententes avec le fournisseur.
9. Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer s'il y a lieu.	<p>La Régie prévoit à ses contrats des clauses de pénalité, et le processus encadrant l'application de pénalités en précise les modalités d'application.</p>
10. Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	<p>La Régie respecte en tout temps les lois et règlements la concernant et entend s'adapter aux nouvelles directives lorsqu'elles seront en vigueur.</p>

La gestion des risques

La gestion des risques fait partie intégrante des activités courantes de la Régie. Conformément à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, pour encadrer la gestion des risques, la Régie dispose d'une *Politique sur la gestion des risques* qui définit les notions fondamentales ainsi que les rôles et responsabilités des divers intervenants. Celle-ci a été adoptée par le conseil d'administration en décembre 2012. De plus, un processus de gestion des risques a été mis en place afin de s'assurer que les analyses de risques majeurs soient réalisées annuellement.

La Régie considère qu'un risque est majeur s'il est susceptible d'affecter de façon importante la réalisation de sa mission, l'atteinte de ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, son fonctionnement ou sa réputation. En 2013, les risques qui ont été jugés majeurs sont liés aux éléments suivants :

- l'efficacité du système de retraite;
- la qualité et la continuité des services;
- l'attraction et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée;
- l'évolution et la fiabilité de l'actif informationnel.

Les analyses de ces risques ont permis à la Régie de s'assurer qu'elle dispose des mesures d'atténuation nécessaires ou, au besoin, de prévoir des mesures additionnelles. Ces analyses ont été déposées au comité de vérification.



Gestion des ressources

Ce chapitre fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2013.

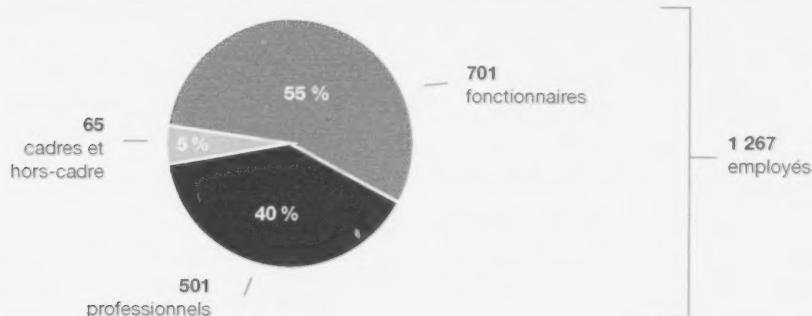
Le personnel	103
Les ressources informationnelles	108
La revue financière	112



Le personnel

Au 31 décembre 2013, la Régie comptait 1 267 employés. Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre, elle a utilisé 1 120 équivalents à temps complet (ETC), soit 1 021 ETC réguliers et 99 ETC occasionnels. Comparativement à l'exercice précédent, alors qu'un total de 1 143 ETC avait été utilisé, ce nombre représente une diminution de 1,9 %. Celle-ci est due notamment à une hausse des départs anticipés.

Répartition des employés par catégories d'emploi au 31 décembre 2013



Répartition des employés par unités administratives au 31 décembre 2013

Unités administratives relevant :	Nombre d'employés
Du président-directeur général	78
De la Vice-présidence aux politiques et aux programmes	99
De la Vice-présidence aux services à la clientèle	710
De la Vice-présidence aux services à l'organisation	142
De la Vice-présidence aux technologies de l'information	238
Total	1 267

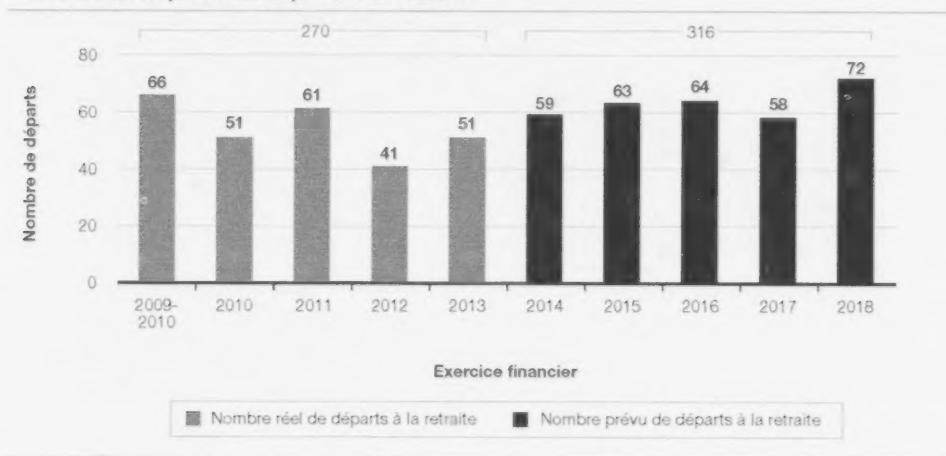
Répartition des employés par groupes d'âge au 31 décembre

Groupe d'âge	2013		2012		2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 35 ans	193	15,2	188	15,2	191	15,3
De 35 à 54 ans	773	61,0	768	62,0	779	62,6
55 ans et plus	301	23,8	282	22,8	275	22,1
Total	1 267	100,0	1 238	100,0	1 245	100,0

La prévision des départs à la retraite

Un exercice de prévision des départs à la retraite a été réalisé en 2013. Celui-ci a été effectué selon les critères d'admissibilité à la retraite sans pénalité actuarielle des différents régimes de retraite auxquels les employés sont assujettis. Selon cette prévision, le nombre de départs pourrait atteindre 316 pour les années 2014 à 2018, soit 27,5 % de l'effectif régulier. La prévision est donc plus élevée que les 270 départs réels constatés au cours des cinq dernières années. Au cours de la prochaine année, une analyse des emplois occupés sera effectuée afin de connaître les répercussions de ces départs sur l'organisation et de prévoir des actions qui permettront de limiter celles-ci. Le graphique suivant montre la répartition des départs annuels à la retraite, réels ou prévus, de 2009 à 2018.

Nombre réel et prévu de départs à la retraite



La mobilisation, la fidélisation et l'attraction

La Régie accorde une grande importance à son personnel dans la réalisation de tous ses objectifs. C'est pourquoi elle vise à être une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant de talents adaptés aux enjeux de sa mission.

Chaque année, de multiples initiatives et pratiques en ressources humaines sont lancées afin de disposer d'un personnel mobilisé et de demeurer un employeur de choix dans un marché de l'emploi compétitif. Celles-ci sont autant de possibilités pour la Régie de mettre en valeur sa marque distinctive comme employeur et la qualité de son milieu de travail.

En 2013, la Régie a notamment :

- impliqué son personnel dans la définition de sa marque employeur;
- mesuré le niveau de mobilisation de son personnel, permettant ainsi d'adapter ses actions en fonction des constats obtenus;
- mis en place un programme de développement des gestionnaires visant à perfectionner leur capacité à mobiliser et à gérer la contribution de leur personnel;
- intensifié ses actions visant à favoriser la collaboration entre les équipes de travail.

La Régie accorde une grande importance à son personnel.

Une image employeur

La Régie a défini sa marque employeur en 2013. Elle a impliqué le personnel et les hauts dirigeants afin de déterminer les éléments importants qui la distinguent. Aussi, à la suite d'un appel à tous, huit employés ont été choisis pour devenir les « ambassadeurs de la Régie » et la représenter. C'est sous le thème « Réalisez ce que vous êtes » que la Régie a propulsé son image employeur dans sa nouvelle section « Carrière » sur son site Web et sur les médias sociaux. Diverses initiatives ont également été mises en œuvre pour promouvoir la Régie et faire vivre cette marque employeur tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, notamment par :

- la réalisation d'une vaste campagne de recrutement pour pourvoir plusieurs postes en technologies de l'information;
- la présence de la Régie à divers événements comme le Carrefour de l'emploi de l'Université Laval et la Journée des actuaires à l'École d'actuariat de l'Université Laval;
- l'actualisation du programme d'accueil des nouveaux employés de la Régie et la présence d'un des ambassadeurs lors de la journée d'accueil;
- la révision du visuel et du contenu des offres d'emploi pour les adapter à la nouvelle image.

Ces différentes actions ont été placées au cœur d'une stratégie de communication et d'alignement des pratiques en ressources humaines.

La mobilisation du personnel : le sondage RH+

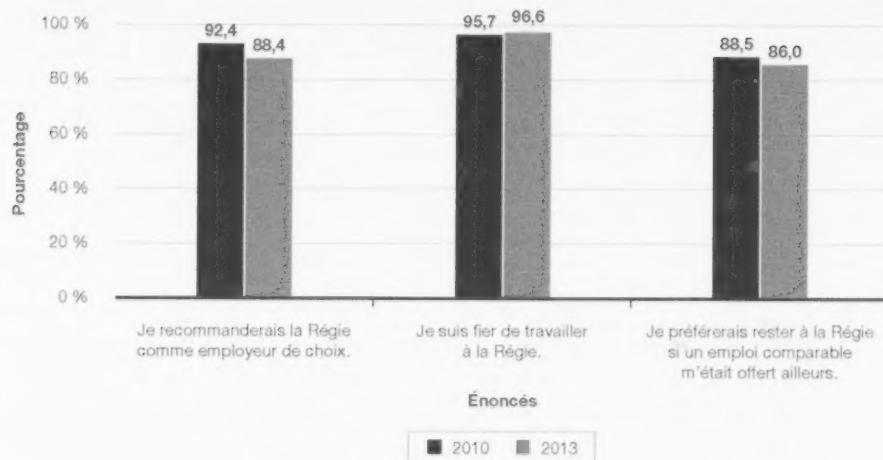
En 2013, la Régie a révisé son sondage RH+ pour l'appuyer sur un modèle mieux adapté au concept de mobilisation. Il permet maintenant d'obtenir un indice de la mobilisation du personnel au regard de différents aspects, notamment : l'orientation client, la compréhension de la stratégie de l'organisation, la reconnaissance et le soutien dans la réalisation du travail.

Les résultats globaux du sondage RH+ de juin 2013 ont montré un indice de mobilisation des employés de 7,5, ce qui place l'organisation en zone intermédiaire²⁵. Cet indice signifie que la mobilisation du personnel est bonne, bien que certains éléments puissent être améliorés. De plus, un pourcentage très élevé des employés, soit 95,6 %, ont donné une réponse favorable à l'énoncé « Globalement, j'aime mon travail », ce qui est très positif.

Bien que l'ensemble des résultats ne puisse être comparé aux résultats précédents en raison des modifications apportées, certaines questions particulières sont demeurées inchangées. Il est donc possible d'obtenir des renseignements concernant l'évolution de la satisfaction des employés à l'égard de certains éléments. On constate dans le graphique de la page suivante que les résultats, relatifs aux trois énoncés standards dans ce type de sondage, sont demeurés relativement stables depuis 2010.

25. Les quatre niveaux de mobilisation sont déterminés par les indices suivants : zone de mobilisation (indice de plus de 8); zone intermédiaire (indice entre 7 et 8); zone de préoccupation (indice entre 6,5 et 7); zone d'ajustement (indice de moins de 6,5).

Pourcentage de réponses favorables aux trois énoncés



Des analyses plus détaillées ont été réalisées pour les résultats de chacun des secteurs de la Régie. Ces analyses permettent de déterminer certaines actions à mettre en place en vue d'améliorer la mobilisation et l'engagement du personnel.

Le taux de fidélisation

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de fidélisation du personnel régulier de la Régie est demeuré supérieur au taux moyen de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Taux de fidélisation du personnel régulier

	2013	2012	2011
Régie	94,9 %	95,1 %	94,7 %
Ministères et organismes*	93,8 %	93,0 %	93,9 %

* Le taux de fidélisation moyen des ministères et organismes a été calculé en tenant compte des démissions ainsi que des départs en raison d'une mutation ou d'une promotion, ce qui correspond à la définition utilisée par la Régie.

La Régie : « Entreprise en santé – Élite »



Depuis plusieurs années, la Régie démontre son engagement envers la santé et le mieux-être au travail de ses employés. En effet, elle s'est engagée envers eux à maintenir en tout temps un milieu de travail qui favorise la santé, la sécurité ainsi que le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes. Pour ce faire, un comité a été créé. Il est composé d'employés et de gestionnaires de différents secteurs de l'organisation et représentatifs de l'effectif. Un programme de santé et mieux-être au travail a été mis en place et, jusqu'à maintenant, plusieurs activités ont été réalisées, notamment :

- la tenue d'un salon de la santé et du mieux-être;
- la signification d'attentes spécifiques aux membres du personnel d'encadrement afin qu'ils favorisent la santé et le mieux-être en milieu de travail auprès de leur personnel;
- le lancement d'un site consacré à la santé et au mieux-être au travail disponible par l'intranet de la Régie;
- l'offre d'ateliers de sensibilisation au maintien de saines relations interpersonnelles au travail.

Par ailleurs, en juin 2013, la Régie a obtenu la certification à la norme « Entreprise en santé – Élite »²⁶ délivrée par le Bureau de normalisation du Québec. Celle-ci reconnaît les pratiques mises en œuvre par la Régie pour favoriser la santé en milieu de travail.

La formation

En 2013, la Régie a investi 3,5 % de sa masse salariale dans la formation à l'interne, notamment sur le plan de l'initiation à la tâche et de la formation continue du personnel affecté aux services à la clientèle. Un investissement de 1,5 % de la masse salariale a également été consacré à la formation externe, notamment pour le développement des compétences du personnel. Ainsi, avec un total de 5,0 %, la cible minimale de 1,0 % prescrite par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* est respectée. Cela représente :

- une dépense en formation et en perfectionnement du personnel de 3,5 millions de dollars;
- une moyenne de 5,8 jours de formation par personne.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en sensibilisant tous ses employés et en leur offrant une formation sur la question. Voici quelques actions accomplies à cet égard :

- À la suite d'une révision des valeurs organisationnelles, le *Code de déontologie du personnel* et le guide sur la déontologie et l'éthique ont été revus en 2013. La Régie a scindé le guide sur la déontologie et l'éthique en deux, en créant un guide sur l'éthique tout en conservant l'essentiel des renseignements déjà présents dans un guide sur la déontologie qui l'accompagne.
- Conformément à son *Code de déontologie du personnel*, la Régie incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement son personnel à ce sujet.
- Mis en place en 2012, le comité en éthique a amorcé ses activités en 2013. Il se penche notamment sur le développement de la culture d'éthique au sein de l'organisation.

Par ailleurs, l'éthique demeure une préoccupation pour les dirigeants et les administrateurs de la Régie, particulièrement pour le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration. Ce dernier a révisé le code de déontologie applicable aux administrateurs²⁷ et a mis en place le *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*. Les deux documents ont été approuvés par le conseil d'administration.

26. Pour plus de détails, voir « Les faits saillants 2013 » à la page 16.

27. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 197.

Les ressources informationnelles

Les ressources informationnelles²⁸ (RI) sont essentielles à la réalisation de la mission de la Régie. L'organisation s'appuie notamment sur celles-ci pour atteindre les objectifs de sa *Déclaration de services aux citoyens* et améliorer sa performance. Les RI soutiennent le traitement des demandes et le paiement des prestations et d'aide financière aux clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Elles favorisent également le soutien à l'innovation pour améliorer les façons de faire et faciliter les démarches aux citoyens.

En 2013, la Régie a consacré la plus grande part de ses RI au maintien, au bon fonctionnement et à l'amélioration de ses systèmes et de ses infrastructures technologiques. Ces ressources ont été consacrées dans le but de maintenir la valeur de ces actifs informationnels et d'assurer leur capacité à prendre en charge les changements découlant de l'évolution des contextes législatif, réglementaire et administratif. La Régie a également assuré l'évolution et la transformation des actifs informationnels grâce à des projets diversifiés.

Les principales réalisations de l'année 2013

La continuité des services

Fournir au jour le jour les services en ressources informationnelles requis pour répondre aux demandes de service des citoyens demeure une priorité de la Régie. Cette dernière doit donc compter sur des actifs informationnels disponibles et performants qu'elle doit maintenir en santé.

L'évolution des systèmes et des infrastructures

Pour assurer à long terme le bon fonctionnement des actifs informationnels, des investissements récurrents sont nécessaires. Ils permettent ainsi de préserver la valeur de ces actifs, de les moderniser et de soutenir la croissance des volumes de demandes, dans un contexte d'évolution rapide des technologies et d'adaptation au contexte d'affaires. Plusieurs initiatives d'amélioration se sont concrétisées en 2013. Les principales ont trait :

- à l'amélioration des composants informatiques supportant les processus de la Régie tels que la transmission électronique de documents médicaux, les modifications aux relevés d'impôt ou l'ajout de données bancaires à la déclaration de naissance pour faciliter l'adhésion au dépôt direct;
- à la modernisation de l'environnement bureautique et de collaboration;
- à la modernisation de l'infrastructure de relève informatique en cas de sinistre et à la mise à jour du plan de continuité des systèmes d'information;
- à l'évolution du réseau informatique de télécommunications.

28. Une ressource informationnelle est une ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour faciliter la prise de décision et pour résoudre des problèmes. Une ressource informationnelle peut être une personne, un fichier ou le système informatique lui-même (extrait de la définition du *Thésaurus de l'activité gouvernementale*).

Les projets liés aux services aux citoyens

La Régie accorde une très grande importance aux services offerts aux citoyens. C'est pourquoi elle cherche constamment à les améliorer. En 2013, elle a, entre autres choses :

- poursuivi les travaux visant à simplifier le traitement de la demande de rente de retraite pour le citoyen en procédant à l'automatisation de nouvelles fonctions;
- franchi des étapes importantes relatives à la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives, adoptées en 2011 par le gouvernement, comme le montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite;
- finalisé les travaux en vue de la mise en application des nouveaux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web. Ces standards, adoptés par le Conseil du trésor, visent à faciliter l'utilisation et l'accès aux services Web à toute personne, souffrant d'un handicap ou non;
- modernisé des outils de soutien et des processus de production et d'évolution des communications administratives avec les clientèles.

Les projets de gestion interne

Les projets reliés à des activités de gestion interne ont permis d'offrir aux employés et aux gestionnaires :

- un environnement de travail informatique et de collaboration plus performant avec, entre autres choses, une solution sans papier pour les membres du conseil d'administration;
- un accès et un partage facilités ainsi qu'une gestion et une conservation plus efficaces des documents électroniques avec le parachèvement de la gestion intégrée des documents;
- un tableau de bord de gestion simplifié et plus synthétisé facilitant le suivi et la prise de décisions;
- des systèmes de soutien des processus de travail améliorés, dont l'outil de gestion automatisée des flux de travail.

Ces projets ont tous contribué à améliorer la performance globale de la Régie et à la positionner dans la poursuite de gains d'efficacité et d'efficience pour les années à venir. Finalement, la Régie a lancé un vaste projet de migration de ses actifs informationnels sur une plateforme technologique plus moderne devant générer d'importantes économies.

La gouvernance des ressources informationnelles

La Régie a encore cette année renforcé sa gouvernance en ressources informationnelles. Elle s'est conformée aux exigences des règles relatives à la gouvernance et à la gestion des RI, notamment par le dépôt de sa planification triennale, sa programmation annuelle et son bilan annuel en RI. Elle a également rempli ses obligations en matière de gestion de projets et a participé au tableau de bord gouvernemental sur l'état de santé des projets en RI. Enfin, pour orienter sa gestion des RI, la Régie s'est dotée d'une stratégie propre à ce domaine qui vise, dans les grandes lignes, à :

- maintenir l'alignement des technologies de l'information (TI) sur les besoins d'affaires;
- améliorer l'efficience de la fonction TI;
- assurer la pérennité et l'évolution ordonnée des actifs TI;
- maintenir la capacité de livraison en TI.

Les dépenses, les investissements et les efforts consacrés aux ressources informationnelles

Pour l'exercice 2013, les dépenses et les investissements en ressources informationnelles ont totalisé 50,6 millions de dollars. Près de 98 000 jours-personnes ont été consacrés aux RI, dont environ 26 000 jours aux projets en RI.

Le tableau suivant présente la répartition des dépenses et des investissements, prévus et réels, pour les projets et les autres activités en RI ainsi que les écarts observés. Il montre que les dépenses et les investissements réels totaux ont été inférieurs de 13 % à la prévision.

L'écart de 31 % constaté pour les projets s'explique principalement par le report du début des travaux d'un projet important. Ce report est attribuable à un changement de stratégie de réalisation décidé à l'étape de finalisation du dossier d'affaires.

Quant à l'écart de 5 % enregistré pour les autres activités, il est justifié par :

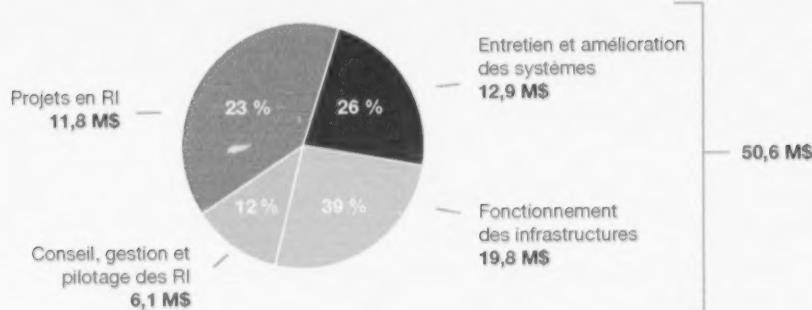
- un recours moins important aux ressources externes;
- des acquisitions reportées, annulées ou effectuées à moindre coût.

Répartition des dépenses et des investissements prévus et réels en RI

Ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus (A) (en millions de dollars)	Dépenses et investissements réels (B) (en millions de dollars)	Écart (B - A) (en millions de dollars)	Écart $\left(\frac{B - A}{A}\right)$ (en %)
Projets	17,1	11,8	(5,3)	(31 %)
Autres activités*	41,0	38,8	(2,2)	(5 %)
Total	58,1	50,6	(7,5)	(13 %)

* Les autres activités en RI comprennent l'entretien et l'amélioration des systèmes, le fonctionnement des infrastructures ainsi que le conseil, la gestion et le pilotage des RI.

Répartition des dépenses et des investissements réels en RI



Les projets en RI regroupent l'ensemble des actions menant à la transformation des actifs informationnels. La nature, l'envergure et la portée des travaux de transformation sont dictées par la nature des projets à réaliser et les orientations stratégiques. En 2013, la Régie a effectué des travaux à l'égard de 19 projets informatiques.

Nombre de projets en RI

État d'évolution	Nombre
Projets en cours au début de l'exercice (A)	12
Projets entrepris au cours de l'exercice (B)	7
Projets terminés au cours de l'exercice (C)	9
Projets en cours à la fin de l'exercice (A + B - C)	10

Le conseil, la gestion et le pilotage des RI couvrent l'ensemble des efforts reliés à l'encadrement, à la gestion d'ensemble des projets, à la reddition de comptes ainsi qu'à l'architecture et au pilotage. Ces différentes activités contribuent à soutenir et à orienter l'ensemble des RI. Elles permettent aussi d'assurer la conformité des résultats produits par les actifs informationnels et leur adéquation aux besoins de continuité des processus d'affaires.

L'entretien et l'amélioration des systèmes permettent de maintenir et de faire évoluer les différents systèmes pour tenir compte des changements à l'environnement d'affaires de la Régie ou pour introduire des améliorations permettant d'augmenter la performance des processus de travail.

Le fonctionnement des infrastructures vise à assurer la performance des actifs et à contrer leur désuétude technologique. Les dépenses qui y sont liées comprennent les acquisitions, les installations ou les conversions nécessaires au bon fonctionnement de ces infrastructures.

La revue financière

La politique de placement

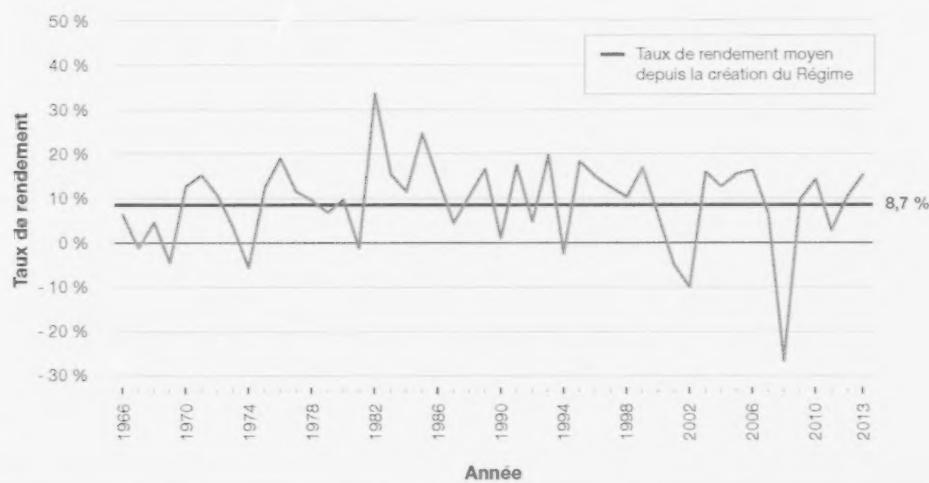
À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie a une politique de placement qu'elle tient régulièrement à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2013, le rendement du fonds RRQ a été de 15,5 %. La valeur de l'actif net du Régime²⁹ est passée de 39,5 milliards de dollars au 31 décembre 2012 à 45,9 milliards de dollars à la fin du présent exercice. Cette croissance est le résultat net de revenus de 18,2 milliards de dollars (cotisations et revenus de placement) et de dépenses de 11,8 milliards de dollars (prestations et frais d'administration).

Le Régime de rentes du Québec a un horizon de placement à très long terme. Depuis sa création en 1966, le rendement moyen du fonds RRQ est de 8,7 %. Au cours des quatre dernières années, il a été de 10,6 %.

Pour l'exercice 2013, le rendement du fonds RRQ a été de 15,5 %.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



29. Le terme réserve est aussi utilisé pour désigner l'actif net du Régime de rentes du Québec.

Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au 31 décembre 2013.

Répartition des actifs et rendements réalisés

Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence au 31 décembre		Rendement au 31 décembre 2013			
	2013	2012	1 an		4 ans	
			Fonds	Indice de référence	Fonds	Indice de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	0,5 %	1,1 %	1,0 %	1,0 %	0,9 %
Obligations	20,0 %	22,0 %	0,2 %	- 1,2 %	5,7 %	4,7 %
Dettes immobilières	6,5 %	7,5 %	0,1 %	- 1,2 %	9,1 %	4,7 %
Infrastructures ^(a)	5,0 %	4,0 %	10,6 %	22,6 %	17,3 %	15,3 %
Immeubles	13,0 %	13,0 %	15,1 %	15,6 %	13,0 %	14,0 %
Actions canadiennes	11,0 %	13,0 %	16,3 %	14,8 %	6,4 %	7,5 %
Actions Qualité mondiale ^(a)	7,5 %	-	32,4 %	26,1 %	s. o.	s. o.
Actions mondiales ^(b)	2,5 %	7,5 %	32,2 %	31,0 %	11,9 %	11,7 %
Québec Mondial ^(c)	-	0,5 %	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Actions américaines	7,5 %	7,75 %	41,3 %	41,3 %	16,5 %	16,4 %
Actions EAEO ^(d)	7,5 %	8,25 %	31,5 %	31,0 %	8,9 %	8,5 %
Actions des marchés en émergence	8,0 %	6,0 %	4,0 %	3,7 %	3,1 %	3,1 %
Placements privés	11,0 %	10,0 %	19,7 %	22,7 %	16,5 %	11,3 %
Total	100,0 %	100,0 %	15,5 %	15,1 %	10,6 %	9,6 %

(a) En vigueur depuis janvier 2013.

(b) Fermeture en 2014.

(c) Fermeture en décembre 2012.

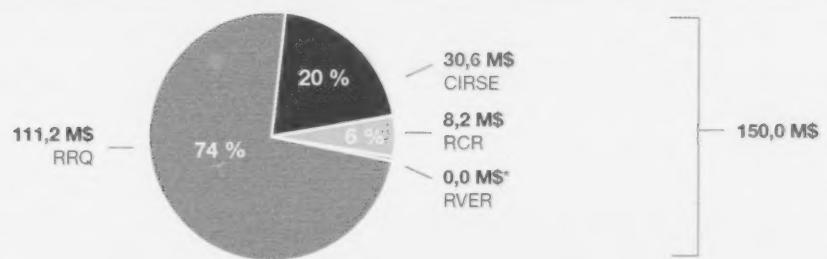
(d) EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient.

Les frais d'administration

Par la nature de ses activités et les quatre fonds qu'elle gère, soit le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite), le fonds RVER³⁰ (fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants), la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application de la Loi RRQ, de la Loi RCR et de la Loi RVER, ainsi qu'à l'administration du Soutien aux enfants (fonds CIRSE) se sont élevées à 150,0 millions de dollars³¹ pour le dernier exercice, respectant ainsi le budget de 159,7 millions de dollars approuvé par le conseil d'administration. Le graphique suivant montre la répartition des frais d'administration entre les quatre fonds. Quant aux deux tableaux qui suivent le graphique, ils présentent respectivement la répartition de ces frais par catégories de dépenses ainsi que leur évolution pour chacun des fonds.

Des frais d'administration de 150 millions de dollars en 2013

Répartition des frais d'administration entre les quatre fonds



* Les frais d'administration du fonds RVER ont été de l'ordre de 9 millions de dollars.

Répartition des frais d'administration entre les catégories de dépenses

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	51,2 %
Courrier et communications	4,2 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	11,6 %
Entretien et location d'immeubles	4,5 %
Entretien et location informatiques	6,8 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	11,7 %
Amortissement des immobilisations	6,9 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	3,1 %
Total	100,0 %

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ).

30. Le fonds RVER a été créé à la suite de la sanction de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* le 4 décembre 2013. Pour plus de détails, voir « Les faits saillants 2013 » à la page 14.

31. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 119.

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	2013	2012	2011
RRQ	111 173	110 101	105 875
RCR	8 253	8 408	8 267
RVER	9	S. o.	S. o.
CIRSE*	30 578	30 620	29 498
Total	150 013	149 129	143 640

* Ces données incluent les frais financiers.

Le coût des produits et services

Afin de renforcer la gestion de ses activités, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. Pour ce faire, elle utilise divers systèmes, dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le coût de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût réel de ses activités, projets, produits et services, ou processus. La direction est informée de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre.

Coût des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produit ou service	Coût en 2013 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2013	Coût unitaire en 2012
La rente de retraite ^(a)	26,5	17,03 \$ / bénéficiaire	17,97 \$ / bénéficiaire
Les prestations pour invalidité	22,4	288,65 \$ / bénéficiaire	281,89 \$ / bénéficiaire
Les prestations de survivants ^(b)	16,3	38,94 \$ / bénéficiaire	36,49 \$ / bénéficiaire
Le registre des cotisants	30,6	7,60 \$ / cotisant	7,78 \$ / cotisant
La promotion de l'autonomie financière à la retraite ^(c)	1,7	0,36 \$ / adulte	0,27 \$ / adulte
Les renseignements sur le RRQ	12,3	21,43 \$ / demande de renseignements	21,14 \$ / demande de renseignements
Total	109,8	—	—

(a) La baisse du coût unitaire découle principalement de la fin de plusieurs projets (donc moins de coûts non capitalisables imputés) et de la diminution de la provision pour vacances et maladies à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés.

(b) La hausse du coût unitaire s'explique principalement par une augmentation des efforts consacrés aux activités d'enquête et de contrôle, par l'accroissement du coût des services informatiques et par la hausse des créances irrécouvrables.

(c) L'augmentation du coût unitaire s'explique principalement par les travaux réalisés dans le cadre de la réforme du système de retraite et par la hausse des dépenses de publicité.

Coût des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produit ou service	Coût en 2013 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2013	Coût unitaire en 2012
La demande de pension étrangère ^(a)	1,2	517,83 \$ / demande de pension étrangère	548,49 \$ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement ^(b)	0,2	52,60 \$ / certificat d'assujettissement	65,11 \$ / certificat d'assujettissement
Total	1,4	—	—

(a) La baisse du coût unitaire est attribuable à la diminution des efforts consentis à la réalisation des activités liées à ce service, notamment en raison de la réduction du nombre de pensions étrangères transmises principalement aux États-Unis et en Italie.

(b) La baisse du coût unitaire s'explique principalement par la diminution de la provision pour vacances et maladies à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés, par la réduction des coûts indirects des salaires et par l'augmentation du nombre de certificats d'assujettissement délivrés qui a permis de répartir les coûts fixes sur plus d'unités.

Coût des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite

Produit ou service	Coût en 2013 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2013	Coût unitaire en 2012
La surveillance des RCR	6,5	4,59 \$ / participant et bénéficiaire	4,80 \$ / participant et bénéficiaire
L'administration provisoire de régimes de retraite ^(a)	0,1	s. o.	s. o.
L'administration de rentes de retraités ^(a)	0,5	s. o.	s. o.
Les renseignements sur les RCR ^(b)	1,1	0,79 \$ / participant et bénéficiaire	0,75 \$ / participant et bénéficiaire
Total	8,2	—	—

(a) La notion de coût unitaire n'est pas pertinente pour ces produits et services.

(b) La hausse du coût unitaire découle notamment de l'augmentation des efforts consentis à la réalisation des activités liées à ce service ainsi qu'à l'accroissement du coût des services informatiques.

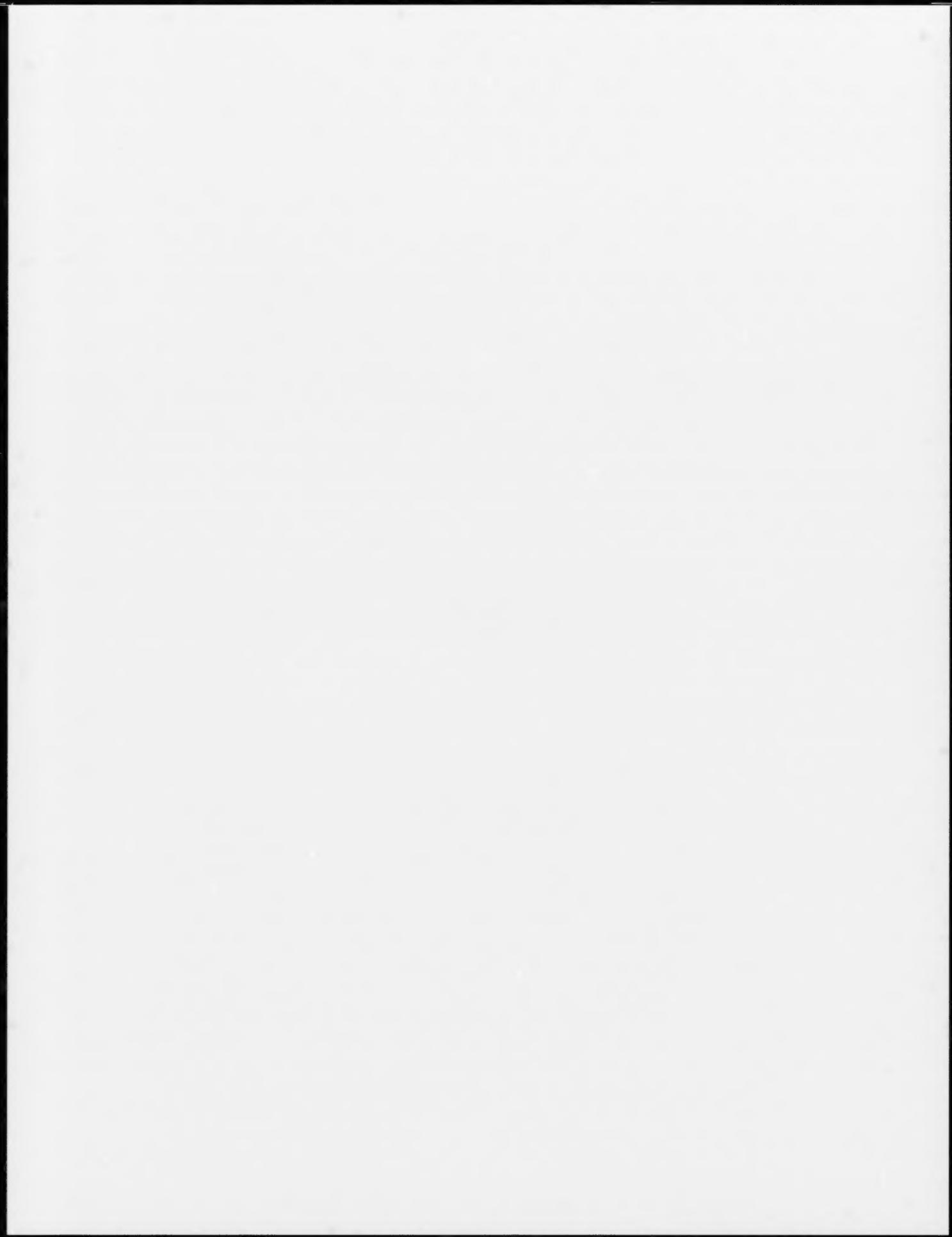
Coût des produits et services liés aux régimes volontaires d'épargne-retraite

La surveillance des RVER est un service qui a été créé en décembre 2013 à la suite de la sanction de la Loi RVER. Ces nouveaux régimes de retraite seront implantés graduellement à compter de l'année 2014. Un coût unitaire sera calculé ultérieurement en fonction du nombre de participants à ces régimes. Les frais d'administration du fonds RVER pour l'exercice 2013 ont été de l'ordre de 9 milliers de dollars.

Coût des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produit ou service	Coût en 2013 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2013	Coût unitaire en 2012
Le paiement de Soutien aux enfants	19,5	13,39 \$ / enfant	13,65 \$ / enfant
Le supplément pour enfant handicapé	4,7	137,37 \$ / enfant handicapé	138,18 \$ / enfant handicapé
Les renseignements sur le Soutien aux enfants ^(a)	6,4	20,13 \$ / demande de renseignements	18,75 \$ / demande de renseignements
Total	30,6	—	—

(a) La hausse du coût unitaire s'explique par l'augmentation du temps de traitement moyen d'un appel d'environ 10 %, par l'accroissement du coût des services informatiques et par une diminution des demandes de renseignements.





États financiers

Aperçu des états financiers	121
Rapport de la direction	123
Rapport de l'auditeur indépendant	124



Aperçu des états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Une nouveauté en 2013 est l'ajout d'un quatrième fonds comptable qui a été créé à la suite de la sanction le 4 décembre 2013 de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* (Loi RVER).

Le fonds du Régime de rentes du Québec

L'actif net du Régime : 45,9 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations.

L'exercice 2013 s'est soldé par un excédent des produits sur les charges de 6,4 milliards de dollars. Cet excédent provient principalement de la performance (6,1 milliards de dollars) de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse).

Au 31 décembre 2013, le Régime avait un actif net de 45,9 milliards de dollars, soit environ 3,9 fois le montant des rentes et des prestations dépensé au cours de l'année 2013. Rappelons que tous les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Les revenus de placement : 6,1 milliards de dollars

Rendement sur les placements à la Caisse

Exercice terminé le	Rendement avant les frais de gestion de la Caisse	Frais de gestion demandés par la Caisse	Rendement après les frais de gestion de la Caisse
31 décembre 2013	15,5 %	0,2 %	15,3 %
31 décembre 2012	10,5 %	0,2 %	10,3 %
Depuis la création du Régime	8,7 %*	ND	ND

* Rendement annuel moyen

Le rendement obtenu de 15,3 % (après frais de gestion) est supérieur au rendement annuel espéré de 5,8 % pour 2013 selon la dernière analyse actuarielle. Il est à noter que, sur une période de 4 ans, le rendement moyen réel obtenu de la Caisse, avant frais de gestion, est de 10,6 %, ce qui est supérieur aux attentes de l'analyse actuarielle. Des renseignements additionnels à ce sujet sont disponibles à la partie du rapport annuel intitulée « La revue financière ».

Les frais d'administration : 111,2 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 111,2 millions de dollars pour l'exercice 2013, comparativement à 110,1 millions pour l'exercice 2012.

Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice terminé le 31 décembre 2013 se conclut avec un surplus de 1,5 million de dollars. L'actif net du fonds est de 14,9 millions de dollars au 31 décembre 2013.

Les frais pour administrer ce fonds sont de 8,2 millions de dollars pour l'exercice 2013, comparativement à 8,4 millions pour l'exercice 2012.

Le fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 30,6 millions de dollars.

Le fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite

Ce nouveau fonds a eu une très courte période d'activité en 2013 (27 jours) puisqu'il a été créé le 4 décembre 2013 avec la sanction de la loi RVER. Les résultats du fonds sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 9 milliers de dollars.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec (Régie) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Comme il est prévu dans la loi, tous les trois ans, l'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec. Cette évaluation donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'évaluation actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son *Rapport de l'auditeur indépendant* expose la nature et l'étendue de ces audits et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne ses audits.

Le président-directeur général,

La vice-présidente aux services à l'organisation

Le directeur des finances, du contrôle corporatif et des ressources matérielles,

Denys Jean

Sylvie Barcelo

Louis Larouche, CPA, CA

Québec, le 28 mars 2014

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds du Régime de rentes du Québec;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état du résultat global et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2013, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice de 27 jours terminé à cette date du fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite;

ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de chacun des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2013, ainsi que de leur performance financière et de leur flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 28 mars 2014

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires – cotisations au Régime	12 135 625	11 874 446
Revenus de placement (note 7)	6 092 833	3 662 133
Autres produits	2 424	2 401
	18 230 882	15 538 980
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	9 055 100	8 579 031
Rentes de conjoint survivant	1 642 859	1 615 901
Rentes d'invalidité	793 282	810 834
Rentes d'orphelin	42 955	39 484
Rentes d'enfant de cotisant invalide	11 893	9 166
Montants additionnels pour invalidité	1 060	–
Prestations de décès	106 259	104 734
	11 653 408	11 159 150
Frais d'administration (note 8)	111 173	110 101
Charges financières (note 9)	3 787	5 430
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 10)	19 182	19 035
	11 787 550	11 293 716
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	6 443 332	4 245 264

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
ACTIF NET DU FONDS AU DÉBUT	39 480 107	35 234 843
Résultat net et global	6 443 332	4 245 264
ACTIF NET DU FONDS À LA FIN	<u>45 923 439</u>	<u>39 480 107</u>

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
ACTIF		
Trésorerie	176	186
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	874 837	1 049 910
Clients et autres débiteurs (note 13)	32 841	36 094
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 15)	372 728	445 838
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	9	-
Charges payées d'avance	1 897	2 048
Dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 15)	45 498 109	38 624 583
Immobilisations corporelles (note 16)	3 069	3 881
Immobilisations incorporelles (note 17-a)	59 188	52 506
	46 842 854	40 215 046
PASSIF		
Découvert bancaire (note 18-a)	39 585	43 611
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 18-b)	635 625	460 613
Fournisseurs et autres crébiteurs	166 536	165 046
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	4 577	3 784
Provisions (note 19)	73 092	61 885
	919 415	734 939
ACTIF NET DU FONDS (note 2-a-1)	45 923 439	39 480 107
	46 842 854	40 215 046

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,

La présidente du comité de vérification,

Le président-directeur général,

Francine Martel-Vaillancourt
FCPA, FCA

Chantal Bélanger
FCPA, FCGA

Denys Jean

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L' EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	6 443 332	4 245 264
Ajustements :		
(Augmentation) non matérialisée de la juste valeur des dépôts à participation (note 7)	(3 486 392)	(1 434 879)
(Gains) sur disposition et radiation d'immobilisations corporelles	(3)	(556)
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	7 537	6 522
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée aux autres fonds	1 524	1 487
	<u>2 965 998</u>	<u>2 817 838</u>
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	265 068	(497 965)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	<u>3 231 066</u>	<u>2 319 873</u>
Activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	3	603
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(14 931)	(17 448)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(3 387 134)	(2 395 694)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(3 402 062)</u>	<u>(2 412 539)</u>
(Diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(170 996)	(92 666)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(504 038)	(411 372)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	(675 034)	(504 038)
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	41 487	41 807
Intérêts versés	2 321	3 918

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires (note 6)	8 106	7 896
Autres produits	14	39
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 537	1 072
	9 657	9 007
Administration provisoire de régimes de retraite	63	147
	9 720	9 154
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	6 086	6 251
Courrier et communications	66	94
Frais de déplacement	50	50
Services professionnels et techniques	756	859
Entretien et location d'immeubles	426	408
Entretien et location informatiques	458	317
Fournitures	41	44
Autres	9	9
Créances irrécouvrables	–	(4)
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	240	227
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	121	153
	8 253	8 408
Autres frais		
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	–	94
	8 253	8 502
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	1 467	652

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	13 424	12 772
Résultat net et global	1 467	652
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	14 891	13 424

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
ACTIF		
Courants		
Trésorerie	13 725	13 132
Clients et autres débiteurs (note 13)	52	59
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 935	1 215
	<hr/> 15 712	<hr/> 14 406
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 17-b)	248	297
	<hr/> 15 960	<hr/> 14 703
PASSIF		
Courants		
Autres crébiteurs	100	1
Provisions (note 19)	327	333
	<hr/> 427	<hr/> 334
Non courants		
Provisions (note 19)	642	945
	<hr/> 1 069	<hr/> 1 279
ACTIF NET DU FONDS	<hr/> 14 891	<hr/> 13 424
	<hr/> 15 960	<hr/> 14 703

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil
d'administration,

La présidente
du comité de vérification,

Le président-directeur
général,

Francine Martel-Vaillancourt
FCPA, FCA

Chantal Bélanger
FCPA, FCGA

Denys Jean

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	1 467	652
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	121	153
	1 588	805
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(923)	(903)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	665	(98)
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(72)	(86)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(72)	(86)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	593	(184)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	13 132	13 316
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 12)	13 725	13 132

**Information additionnelle
reliée aux activités opérationnelles :**

Intérêts perçus	32	30
-----------------	----	----

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE
POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	30 568	30 610
Autres produits	10	10
	<hr/> 30 578	<hr/> 30 620
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	18 585	18 350
Courrier et communications	1 751	1 773
Frais de déplacement	126	139
Services professionnels et techniques	2 987	3 662
Entretien et location d'immeubles	1 616	1 518
Entretien et location informatiques	2 354	2 051
Fournitures	147	162
Autres	26	58
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	498	448
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 284	1 260
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 184	1 121
	<hr/> 30 558	<hr/> 30 542
Frais financiers		
Charges financières (note 9)	20	78
	<hr/> 30 578	<hr/> 30 620
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	<hr/> -	<hr/> -

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE
POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
ACTIF		
Courants		
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 642	2 569
Charges payées d'avance	—	4
	<u>2 642</u>	<u>2 573</u>
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 17-c)	5 405	5 963
	<u>8 047</u>	<u>8 536</u>
PASSIF		
Courants		
Autres créateurs	45	358
Dû au gouvernement du Québec	426	—
Provisions (note 19)	679	715
Billets à payer (note 20)	—	1 141
	<u>1 150</u>	<u>2 214</u>
Non courants		
Revenus perçus d'avance	72	82
Contributions perçues d'avance	5 790	5 152
Provisions (note 19)	1 035	1 088
	<u>6 897</u>	<u>6 322</u>
	<u>8 047</u>	<u>8 536</u>
ACTIF NET DU FONDS	<u>—</u>	<u>—</u>
	<u>8 047</u>	<u>8 536</u>

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,

La présidente du comité de vérification,

Le président-directeur général,

Francine Martel-Vaillancourt
FCPA, FCA

Chantal Bélanger
FCPA, FCGA

Denys Jean

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE
POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	-	-
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 184	1 121
	<hr/> 1 184	<hr/> 1 121
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	583	911
	<hr/> 1 767	<hr/> 2 032
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	<hr/>	<hr/>
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(626)	(717)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<hr/> (626)	<hr/> (717)
Activités de financement		
Remboursement du billet à payer	(1 141)	(1 315)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	<hr/> (1 141)	<hr/> (1 315)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 12)	<hr/> -	<hr/> -
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts versés	28	77

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013 (27 jours)
PRODUITS	
Contribution du gouvernement du Québec	9
	<hr/>
	9
CHARGES	
Frais d'administration	
Salaires et autres avantages du personnel	9
	<hr/>
	9
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	<hr/>
	—

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	<u>2013</u> (27 jours)
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	-
Résultat net et global	-
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	-

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	2013	4 décembre 2013 (bilan d'ouverture)
ACTIF		
Courants		
À recevoir du gouvernement du Québec	9	—
	<hr/>	<hr/>
	9	—
PASSIF		
Courants		
Dû au fond du Régime de rentes du Québec, sans intérêts ni modalité de remboursement	9	—
	<hr/>	<hr/>
	9	—
ACTIF NET DU FONDS		
	<hr/>	<hr/>
	—	—
	<hr/>	<hr/>
	9	—
	<hr/>	<hr/>

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil
d'administration,

La présidente
du comité de vérification,

Le président-directeur
général,

Francine Martel-Vaillancourt
FCPA, FCA

Chantal Bélanger
FCPA, FCGA

Denys Jean

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2013
(en milliers de dollars canadiens)

	<u>2013</u> (27 jours)
Activités opérationnelles	
Résultat net et global	–
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	–
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	–
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 12)	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2013

(Sauf indications contraires, les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec est un organisme public à caractère administratif. Elle jouit de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Elle a son domicile au Canada, au Québec au lieu et à l'adresse de son siège, soit au 2600, boulevard Laurier à Québec.

Elle administre le Régime de rentes du Québec selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants selon la *Loi sur les impôts*. De plus, elle surveille les régimes complémentaires de retraite selon la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et les régimes volontaires d'épargne-retraite selon la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*. Cette dernière loi entrera en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2014.

La Régie a été créée par une loi du Parlement du Québec (1965, chapitre 24), au Canada. Elle est mandataire de l'État. Ses actes n'engagent cependant qu'elle-même. À ce titre, elle est exempte d'impôts.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

2-a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec (Régime) est obligatoire. Il a pour objectif de permettre aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge de recevoir un montant de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

2-a-1) Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, se situant entre un financement par répartition pure et un financement par capitalisation. Ce mode de financement implique que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser son financement à long terme.

Le Régime dispose de trois sources pour verser ses prestations :

1. Les cotisations courantes payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes ainsi que les ressources intermédiaires ou de type familial doivent verser les deux parts;
2. Les revenus de placement de la réserve du Régime, c'est-à-dire les revenus générés par les actifs financiers confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse);
3. L'utilisation de la réserve en cas d'insuffisance des deux premières sources.

Le gouvernement et la Régie n'assument pas d'obligations juridiques ou implicites de verser des sommes au Régime en cas de financement déficitaire de ce dernier. De plus, la responsabilité du Régime quant aux versements des rentes et prestations prévues par la loi actuelle est limitée à l'actif net du Régime.

Si le taux de cotisation du Régime est inférieur au taux de cotisation d'équilibre, la stabilité du financement du régime à long terme pourrait, selon les hypothèses de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, être affectée. Dans l'éventualité où la réserve serait épuisée, si l'on voulait poursuivre le versement de prestations, le taux de cotisation devrait être ajusté au taux de cotisation par répartition³², ou certaines prestations devraient être diminuées afin de maintenir le Régime en vigueur. Selon l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, en l'absence de la réserve, le taux de cotisation par répartition serait de 12,4 % en 2062.

L'actif net du fonds du Régime (réserve) contribue à la stabilisation du financement, mais ne constitue pas la valeur actualisée des prestations futures, et ce, conformément au mode de financement par capitalisation partielle. Il représente l'avoir accumulé qui servira pour le paiement des rentes, des prestations et des autres charges dans l'avenir. Au 31 décembre 2013, l'actif net du Régime est de 45,9 milliards de dollars (31 décembre 2012 : 39,5 milliards de dollars), soit environ 3,9 fois le montant des rentes et des prestations de l'année civile 2013.

La direction est d'avis que le Régime n'a pas d'obligations au-delà du versement mensuel courant des rentes et prestations. Elle considère que le fait donnant lieu à l'obligation survient mensuellement lorsque la personne a officiellement acquis ou maintenu le statut lui donnant droit aux rentes ou aux prestations. Ainsi, les états financiers ne présentent pas la valeur actualisée des obligations pour les individus qui bénéficient de rentes et de prestations en ce moment ni pour ceux qui pourraient en bénéficier dans l'avenir.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on doit plutôt se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles pour ainsi assurer un financement stable du Régime à long terme.

Le taux d'équilibre est établi comme suit : c'est le plus bas taux de cotisation possible appliqué à partir de la troisième année de la période minimale de projection et qui fait en sorte que le rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds (dépenses) prévues de l'année suivante, calculé pour la dernière année de la période de projection, soit au moins égal au même rapport calculé pour la vingtième année précédant la fin de la période de projection. Lorsque la troisième année de la période minimale de projection est antérieure à 2018, cette année est présumée être l'année 2018.

Comme présenté dans le rapport de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, le taux de cotisation d'équilibre est évalué à 11,02 %. Ci-après, la Régie présente un résumé des principales hypothèses utilisées pour calculer le taux de cotisation d'équilibre et pour estimer les entrées et les sorties de fonds, la réserve et le taux de cotisation par répartition.

32. Le taux de cotisation par répartition est calculé en divisant les sorties de fonds d'une année par la masse salariale soumise à cotisation de la même année. Il permet ainsi de constater le taux qui serait exigé des cotisants pour financer les sorties de fonds en l'absence de réserve.

Démographiques	
Indice synthétique de fécondité	de 1,67 à 1,65 (à compter de 2017)
Réduction de la mortalité (espérance de vie de la population à la naissance)	Hommes : de 80,0 à 85,6 (2062) Femmes : de 83,9 à 88,3 (2062)
Solde migratoire par rapport à la population totale	De 0,45 % (2013) à 0,36 % (2062)
Économiques	
Taux de chômage	de 7,5 % à 6,1 % (à compter de 2019)
Taux d'inflation	de 2,0 % à 2,2 % (à compter de 2024)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail (variation annuelle)	de 0,6 % à 1,1 % (à compter de 2018)
Taux de rendement réel	de 3,7 % à 4,2 % (à compter de 2024)

Des renseignements plus détaillés sur les hypothèses et méthodes figurent dans les évaluations actuarielles préparées par la Régie. Il est à noter que si la situation future s'avère différente des hypothèses retenues, le taux de cotisation d'équilibre, les entrées et sorties de fonds prévues, la réserve et le taux de cotisation par répartition pourraient varier significativement.

Pour donner un aperçu des effets de la modification d'une de ces hypothèses à la fois, la Régie a réalisé plusieurs tests de sensibilité des résultats sur le taux d'équilibre. Ces tests servent à évaluer l'écart qui se produirait sur le taux d'équilibre si l'évolution d'une hypothèse différait de celle retenue dans l'évaluation. Ils ont été limités aux principales variables démographiques et économiques.

Neuf hypothèses font l'objet d'une analyse de sensibilité. Deux tests sont effectués pour chaque hypothèse sauf pour l'hypothèse de rendement réel pour laquelle il y en a quatre. Le premier test évalue l'incidence sur le taux d'équilibre d'une évolution moins favorable pour le Régime que celle retenue dans l'évaluation actuarielle et le second mesure l'effet d'une évolution plus favorable.

Les changements d'hypothèses utilisés correspondent à un écart jugé significatif par rapport à l'hypothèse retenue dans l'évaluation actuarielle, sans toutefois constituer les bornes inférieure et supérieure d'un intervalle probable d'évolution de chaque variable. Afin de faciliter l'interprétation des résultats et d'illustrer les variations dans l'établissement des hypothèses ainsi que les différents contextes démographiques et économiques qui peuvent exister, il a été décidé d'associer, lorsque possible, les tests de sensibilité à une hypothèse utilisée dans un autre pays.

La comparaison entre la valeur de cet indicateur dans les tests et dans l'évaluation actuarielle indique dans quelle mesure le taux d'équilibre est sensible à chaque changement d'hypothèse. L'évolution moins favorable d'une hypothèse se traduit par un taux de cotisation d'équilibre plus élevé que dans l'évaluation. Une évolution plus favorable a l'effet inverse. L'écart entre le taux de cotisation d'équilibre d'un test particulier et le taux de 11,02 % de l'évaluation actuarielle représente une estimation de la variation du taux de cotisation qui permettrait de compenser l'effet du changement d'hypothèse.

Il est à noter que l'effet observé dans un test ne peut pas être combiné à l'effet d'un ou de plusieurs autres tests puisqu'il existe, entre les hypothèses, plusieurs interrelations qui pourraient réduire ou augmenter l'effet de ces tests. L'effet cumulatif de deux ou de plusieurs changements d'hypothèses n'équivaut donc pas nécessairement à la somme des effets pris isolément.

Le tableau à la page suivante résume les tests de sensibilité qui ont été effectués par la Régie dans le cadre de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*.

Résumé des tests de sensibilité

Nature de l'hypothèse	Hypothèse pessimiste		Hypothèse retenue pour l'évaluation actuarielle		Hypothèse optimiste	
	Description	Taux de cotisation d'équilibre (et variation)	Description	Taux de cotisation d'équilibre	Description	Taux de cotisation d'équilibre (et variation)
Démographie						
Indice de fécondité	2019 et ss : 1,40	11,28 % (+ 26 pc)	2013 : 1,67 enfant/femme 2017 et ss : 1,65	11,02 %	2020 et ss : 1,95	10,72 % (- 30 pc)
Solde migratoire	2014 et ss : 17 400	11,75 % (+ 73 pc)	2015 et ss : 34 800 personnes	11,02 %	2014 et ss : 52 200	10,39 % (- 63 pc)
Espérance de vie (à 65 ans)	En 2033 : Hommes : 22,0 ans Femmes : 24,8 ans En 2062 : Hommes : 25,4 ans Femmes : 29,3 ans	11,42 % (+ 40 pc)	En 2033 : Hommes : 21,1 ans Femmes : 23,7 ans En 2062 : Hommes : 23,0 ans Femmes : 25,3 ans	11,02 %	En 2033 : Hommes : 19,9 ans Femmes : 22,5 ans En 2062 : Hommes : 21,1 ans Femmes : 23,6 ans	10,67 % (- 35 pc)
Économie						
Taux d'activité (15 ans et +)	En 2013 : 64,2 % En 2033 : 57,8 % En 2062 : 56,7 %	11,23 % (+ 21 pc)	En 2013 : 64,6 % En 2033 : 59,3 % En 2062 : 58,5 %	11,02 %	En 2013 : 64,6 % En 2033 : 60,8 % En 2062 : 59,6 %	10,88 % (- 14 pc)
Taux de chômage	2014 et ss : 7,3 %	11,11 % (+ 9 pc)	2019 et ss : 6,1 %	11,02 %	2035 et ss : 4,5 %	10,91 % (- 11 pc)
Taux d'inflation	2013 et ss : 1,5 %	11,26 % (+ 24 pc)	2024 et ss : 2,2 %	11,02 %	2021 et ss : 2,8 %	10,83 % (- 19 pc)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail	2014 et ss : 0,7 %	11,46 % (+ 44 pc)	2018 et ss : 1,1 %	11,02 %	2022 et ss : 1,5 %	10,64 % (- 38 pc)
Taux de rendement réel* ± 1,5 % (probabilité de 70 %)	2,6 %	11,72 % (+ 70 pc)	4,1 %	11,02 %	5,6 %	10,27 % (- 75 pc)
Taux de rendement réel* ± 3,0 % (probabilité de 95 %)	1,1 %	12,38 % (+ 136 pc)	4,1 %	11,02 %	7,1 %	9,45 % (- 157 pc)
Retraite						
Taux de retraite	En 2014 : Hommes à 60 ans : 42,5 % Femmes à 60 ans : 50,0 % En 2022 et ss : Hommes à 60 ans : 35,0 % Femmes à 60 ans : 41,0 %	11,14 % (+ 12 pc)	En 2014 : Hommes à 60 ans : 52,5 % Femmes à 60 ans : 60,0 % En 2022 et ss : Hommes à 60 ans : 45,0 % Femmes à 60 ans : 51,0 %	11,02 %	En 2014 : Hommes à 60 ans : 62,5 % Femmes à 60 ans : 70,0 % En 2022 et ss : Hommes à 60 ans : 55,0 % Femmes à 60 ans : 61,0 %	10,90 % (- 12 pc)

* Moyenne du taux pour l'ensemble de la période de projection 2013-2062. Il est à noter que le taux de rendement réel correspond au taux de rendement nominal prévu de la Caisse (après frais de gestion) moins le taux d'inflation prévu.

Note : Dans le tableau ci-dessus, le signe « ss » signifie « suivantes », et le signe « pc » signifie « points centésimaux ».

Mise en garde : Il est à noter que l'effet observé dans un test ne peut pas être combiné à l'effet d'un ou de plusieurs autres tests puisqu'il existe, entre les hypothèses, plusieurs interrelations qui pourraient réduire ou augmenter l'effet de ces tests. L'effet cumulatif de deux ou de plusieurs changements d'hypothèses n'équivaut donc pas nécessairement à la somme des effets pris isolément.

Voici quelques éléments d'information à noter concernant les résultats de certains tests de sensibilité plus significatifs :

- Pour l'espérance de vie, le test « pessimiste » suppose une hausse de l'espérance de vie par rapport à l'évaluation, donc le versement de rentes et de prestations sur une plus longue période. L'espérance de vie en 2050 de ce test est à un niveau comparable à celle projetée pour la Finlande. Le taux de cotisation d'équilibre se chiffrait alors à 11,42 %, ce qui représenterait une hausse de 40 points centésimaux par rapport au taux de 11,02 % de l'évaluation.

- D'autres tests très significatifs consistent à faire varier la croissance réelle des gains moyens de travail :
 - Un premier test « pessimiste » retient une augmentation réelle de seulement 0,7 % à partir de 2014 similaire à celle de la Suisse. Le taux de cotisation d'équilibre se chiffrait alors à 11,46 % pour ce test où l'augmentation des gains moyens de travail est plus faible, ce qui représenterait une hausse de 44 points centésimaux par rapport au taux observé de 11,02 % dans l'évaluation.
 - Un deuxième test « optimiste » utilise plutôt une augmentation réelle de 1,5 % à partir de 2022, correspondant aux projections de la Norvège. Le taux d'équilibre deviendrait alors 10,64 %, soit une baisse de 38 points centésimaux par rapport au taux de 11,02 % observé dans l'évaluation.
- En ce qui concerne le taux de rendement réel de la réserve, nous portons attention aux deux tests pessimistes qui ont été effectués :
 - Un premier test « pessimiste » montre l'effet d'une variation de 1,5 % à la baisse du taux de rendement réel chaque année durant toute la période de projection. Cela représente une diminution d'environ un écart-type par rapport à la moyenne du taux projeté. En d'autres mots, selon cette hypothèse « pessimiste », il y aurait environ 15 % de chances que le rendement réel moyen soit inférieur à 2,6 %. Un rendement de 2,6 % correspond à un taux de cotisation d'équilibre à 11,72 %, soit 70 points centésimaux au-dessus du taux d'équilibre de 11,02 % de l'évaluation.
 - De façon similaire, un autre test « encore plus pessimiste » est présenté, mais cette fois-ci avec un intervalle de confiance d'environ deux écarts-types, c'est-à-dire qu'il montre l'effet d'une baisse de 3,0 % chaque année sur le taux de rendement réel projeté. Avec ce dernier test, le taux de cotisation d'équilibre serait de 12,38 %, soit 136 points centésimaux plus élevés que le taux d'équilibre de 11,02 % de l'évaluation.

En 2013, le taux de cotisation au Régime était de 10,20 %. Il est passé à 10,35 % le 1^{er} janvier 2014. Il continuera ensuite d'être augmenté de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, le gouvernement peut prévoir, pour chaque année, qu'il n'y aura pas d'augmentation du taux de cotisation ou que l'augmentation sera moindre que 0,15 %, lorsque le plus récent taux de cotisation d'équilibre publié par la Régie à la *Gazette officielle du Québec* est inférieur au taux de cotisation prévu pour l'année. À compter de 2018, un mécanisme d'ajustement automatique du taux de cotisation viendra rétablir l'équilibre du financement du Régime, s'il y a lieu. Le taux de cotisation légal devra être rajusté s'il est inférieur au taux de cotisation d'équilibre. En effet, lorsque l'écart entre le taux de cotisation d'équilibre et le taux de cotisation légal sera d'au moins 0,1 %, le taux de cotisation légal sera augmenté à raison de 0,1 % par année, jusqu'à ce que l'écart devienne inférieur à 0,1 %. Cependant, malgré ce mécanisme, le gouvernement pourra prévoir que le taux de cotisation demeure le même que celui de l'année précédente.

Selon l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, sans que le mécanisme d'ajustement automatique des cotisations n'intervienne, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, et de payer ses frais d'administration dus sur une très longue période. La réserve (l'actif net) devrait se maintenir à un montant supérieur à trois fois les sorties de fonds annuelles au cours des trente prochaines années. Les évaluations actuarielles statutaires sont réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2015.

En complément d'information, le tableau suivant résume, sur la période de projection de l'évaluation actuarielle, soit entre 2013 et 2062, les principales entrées et sorties de fonds prévues du Régime, l'état de sa réserve et le taux de cotisation par répartition. Ces données proviennent de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*.

Projection de la réserve (en millions de dollars courants)

Année	Entrées de fonds			Sorties de fonds			Réserve		Taux de cotisation par répartition (%)
	Cotisations	Revenus de placement	Total	Prestations	Frais d'administration	Total	Au 31 décembre	En proportion des sorties de fonds de l'année suivante	
2013	12 257	2 299	14 556	11 752	118	11 870	42 001	3,4	9,9
2014	12 914	2 455	15 369	12 410	121	12 531	44 839	3,4	10,0
2015	13 587	2 619	16 206	13 133	124	13 257	47 788	3,4	10,2
2016	14 274	2 790	17 064	13 840	127	13 967	50 885	3,5	10,4
2017	14 991	2 970	17 961	14 560	130	14 690	54 156	3,5	10,6
2018	15 493	3 154	18 647	15 310	133	15 443	57 360	3,5	10,7
2019	16 011	3 334	19 345	16 084	137	16 221	60 484	3,6	10,9
2020	16 546	3 509	20 055	16 878	140	17 018	63 521	3,6	11,1
2021	17 101	3 678	20 779	17 697	144	17 841	66 459	3,6	11,3
2022	17 665	3 841	21 506	18 557	147	18 704	69 261	3,5	11,4
2027	21 021	5 192	26 213	23 369	168	23 537	83 406	3,4	12,1
2032	25 345	6 023	31 369	28 436	193	28 630	96 566	3,3	12,2
2037	30 717	7 006	37 723	33 991	222	34 213	112 502	3,2	12,0
2042	36 867	8 192	45 059	40 936	254	41 190	131 405	3,1	12,0
2047	43 869	9 412	53 281	49 169	292	49 460	150 644	2,9	12,2
2052	52 033	10 569	62 602	58 971	335	59 306	168 618	2,7	12,3
2057	61 726	11 418	73 144	70 834	384	71 218	181 267	2,5	12,4
2062	73 610	11 864	85 474	84 021	441	84 462	187 799	2,2	12,4

Note : À partir de 2022, on présente dans le tableau ci-dessus seulement une année à chaque période de 5 ans. De plus, les données de l'évaluation actuarielle du tableau ci-dessus n'ont pas été modifiées pour tenir compte des résultats réels de l'année 2013.

Les notes « 2-a-2) Rente de retraite » à « 2-a-9) Indexation des rentes » illustrent les principales modalités des rentes et prestations en vigueur en date du 31 décembre 2013 ainsi que, le cas échéant, les principaux changements futurs connus à cette date.

2-a-2) Rente de retraite

La rente de retraite est payable mensuellement à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ). Le montant mensuel initial est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable.

Les rentes débutant avant 2013 étaient rajustées de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, jusqu'à concurrence de 60 mois, selon que la personne demandait sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. À la suite des récentes modifications à la Loi RRQ, le rajustement à la rente de retraite est modifié comme suit :

- Pour les rentes débutant avant 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé progressivement de 0,5 % à 0,6 %. Cette hausse s'appliquera entre 2014 et 2016. Le facteur d'ajustement augmentera en fonction du montant de la rente. Il demeurera à 0,5 % pour une personne qui reçoit une rente très faible. Il augmentera graduellement jusqu'à 0,6 % pour une personne qui reçoit la rente maximale.
- Pour les rentes débutant après 65 ans, le facteur d'ajustement a été haussé à 0,7 % par mois d'écart depuis le 1^{er} janvier 2013.

En 2013, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires à compter de 65 ans est de 1 012,50 \$.

2-a-3) Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années ou s'il a cotisé pour au moins dix ans. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. En 2013, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 833,18 \$.

2-a-4) Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est versée à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la Loi RRQ. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. En 2013, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 1 212,87 \$.

2-a-5) Montants additionnels pour invalidité

Depuis 2013, une nouvelle disposition de la Loi RRQ prévoit un montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite, lorsque certaines conditions sont respectées. Cette disposition vise les bénéficiaires d'une rente de retraite âgés de 60 à 65 ans qui deviennent invalides en raison d'une incapacité à exercer à temps plein tout type d'emploi et qui ne sont pas admissibles à la rente d'invalidité. Un montant additionnel fixe de 453,49 \$ par mois pour invalidité s'ajoute alors à leur rente de retraite. Cet ajout à la rente mensuelle cesse lorsque le bénéficiaire atteint l'âge de 65 ans.

2-a-6) Rente d'orphelin

La rente d'orphelin est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant décédé. En 2013, le montant de la rente est de 228,66 \$ par mois pour chaque enfant.

2-a-7) Rente d'enfant de cotisant invalide

La rente d'enfant de cotisant invalide est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant invalide au sens de la Loi RRQ. En 2013, le montant de la rente mensuelle est de 72,60 \$ par enfant.

2-a-8) Prestation de décès

La prestation de décès est versée en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est versée aux demandeurs qualifiés au sens de la Loi RRQ. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 \$ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

2-a-9) Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1^{er} janvier 2013 était de 1,8 %.

2-b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes de retraite. Elle fournit l'expertise-conseil au gouvernement pour assurer l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie.

2-b) Régimes complémentaires de retraite (Suite)

Depuis janvier 2009, la Régie a le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans leur régime de retraite à prestations déterminées sont réduits à la terminaison du régime de retraite en raison de la faillite de leur employeur. Depuis décembre 2010, ce mandat s'est aussi étendu aux employeurs qui sont sous l'effet d'une ordonnance ou d'un jugement en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC), de la partie III de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI) ou de la *Loi sur les liquidations et les restructurations*. Initialement, les régimes visés étaient ceux dont la date de terminaison était antérieure au 1^{er} janvier 2012. À la fin de 2011, ce mandat a été prolongé pour viser les régimes qui se termineront avant le 1^{er} janvier 2014.

En juin 2011, le mandat de la Régie quant à l'administration des rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires a également été élargi pour viser un régime de retraite auquel est partie un employeur du secteur des pâtes et papiers ayant conclu, alors qu'il était sous la protection de la LACC ou de la LFI avant le 1^{er} janvier 2012, une entente, même s'il n'y avait pas de terminaison du régime, avec le gouvernement visant le maintien du régime.

2-c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Son montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

Les prestations versées aux clients sont assumées directement par le gouvernement du Québec à même ses propres états financiers. C'est pour cette raison qu'ils ne figurent pas dans ceux du fonds CIRSE à la Régie. Donc, les états financiers du fonds présentent les contributions du gouvernement et les frais de fonctionnement encourus par la Régie pour l'administration du crédit d'impôt.

2-d) Régimes volontaires d'épargne-retraite

Le 3 décembre 2013, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi 39 : la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* (Loi RVER). Celle-ci a été sanctionnée le 4 décembre 2013 et entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2014. Elle crée un régime à faible coût pour permettre aux travailleurs d'épargner en vue de leur retraite.

Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) seront administrés par des établissements financiers autorisés. Ils seront offerts aux employés par les employeurs et ils seront mis en place graduellement à compter du 1^{er} juillet 2014. Les employeurs visés par la loi auront l'obligation d'offrir un RVER alors que les autres employeurs pourront l'offrir sur une base volontaire.

En vertu de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, la Régie aura pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des RVER sont conformes à cette loi. Elle surveillera donc ces régimes.

À compter de 2014, le fonds de surveillance des RVER commencera à percevoir des droits prescrits par règlements.

3. Principales méthodes comptables

3-a) Généralités et conformité aux Normes internationales d'information financière

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Ces états financiers ont été préparés selon la base du coût historique à l'exception des dépôts à participation qui sont évalués à la juste valeur, de la provision pour congés de maladie, vacances et autres qui est évaluée à sa valeur actualisée des paiements futurs ainsi que des autres provisions qui sont évaluées à la meilleure estimation des paiements futurs prévus, actualisés lorsque l'effet du temps est significatif.

Ces états financiers ont été approuvés pour publication par le conseil d'administration de la Régie le 28 mars 2014 et sont présentés en dollars canadiens.

Le fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite est en activité depuis le 4 décembre 2013 avec la sanction du projet de loi sur les RVER. Puisqu'il s'agit d'une nouvelle responsabilité pour la Régie et que le financement des activités qui en découlent sera distinct de celui des autres lois administrées, il est opportun de créer un nouveau fonds, d'une part, afin de permettre une reddition de comptes utile aux décideurs et aux utilisateurs des états financiers et, d'autre part, pour mieux illustrer l'autofinancement de cette nouvelle responsabilité comme le prévoit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Par conséquent, les présents états financiers incluent le bilan d'ouverture de ce fonds en date du 4 décembre 2013 et un jeu complet d'états financiers au 31 décembre 2013.

3-b) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées lorsqu'elles sont dues et selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice, comme il est expliqué plus en détail à la note 5-a. Le cas échéant, les rajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-c) Revenus de placement

3-c-1) Sur les actifs financiers confiés à la Caisse

Comme il est décrit à la note 15, la Régie place tout l'argent excédentaire à la Caisse. Les placements sont faits soit sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation. Les revenus de placement représentent donc ceux attribués par la Caisse, nets des frais de gestion de celle-ci, qui ont été générés par les actifs financiers de la Régie confiés à la Caisse. Ces revenus comprennent donc les revenus nets de placement, les gains (pertes) nets réalisés sur la vente de placements, l'augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur, ainsi que les intérêts gagnés sur les dépôts à vue.

3-c-2) Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec

Revenu Québec perçoit ces montants au nom de la Régie en produisant un avis de cotisation au mandataire ou au travailleur autonome lorsque ceux-ci ont omis de payer leur cotisation selon le calendrier de remise prévu. Ces sommes sont ensuite versées périodiquement à la Régie. Cette dernière comptabilise ces montants selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Ceux-ci sont provisoires et demeurent susceptibles d'être corrigés. Le cas échéant, les rajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-d) Revenus de droits

Pour ces revenus du fonds RCR, la méthode de comptabilisation utilisée consiste à constater ceux-ci au moment de la réception de la déclaration d'information reçue du client.

3-e) Contributions du gouvernement du Québec

- i) Le ministère de la Famille verse chaque année une contribution à la Régie pour assurer le financement du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE).
- ii) Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale versera jusqu'en 2017 une contribution à la Régie pour assurer la mise en œuvre du fonds RVER.

Ces contributions sont comptabilisées au revenu en fonction des dépenses de l'exercice, à l'exception de celles qui servent à acquérir des immobilisations et qui sont reportées au poste « Contributions perçues d'avance » et constatées à titre de revenu graduellement dans l'avenir au même rythme que la durée d'utilité des immobilisations correspondantes.

Le cas échéant, la Régie doit rembourser au gouvernement du Québec les sommes reçues en excédent des dépenses réellement engagées pour chacun de ces fonds. Les contributions à rembourser sont alors présentées dans le poste « Dû au gouvernement du Québec ».

3-f) Dépenses de rentes et prestations

Ces dépenses sont comptabilisées lorsque les demandes de rentes et prestations sont dues chaque mois. Elles comprennent également les rentes et prestations payées par le Régime de pensions du Canada (RPC) pour le compte de la Régie, situation qui se produit lorsque des clients ont accumulé des droits dans les deux régimes, mais ont effectué leur demande de rentes ou prestations au RPC.

3-g) Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie

Le partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés. Les augmentations de banques de vacances et de maladies sont imputées au fonds auquel l'employé est affecté.

3-h) Attribution de rendement entre le fonds du Régime de rentes du Québec et le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui s'occupe de les placer à la Caisse. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

3-i) Régimes de retraite du personnel

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes généraux et obligatoires, car les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Celles-ci sont passées en charges à mesure qu'elles deviennent exigibles.

3-j) Instruments financiers

Un instrument financier est tout contrat qui donne lieu à un actif financier pour une entité et à un passif financier ou un instrument de capitaux propres pour une autre entité.

3-j-1) Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. On y ajoute les coûts de transaction directement imputables, sauf pour les actifs à la juste valeur par le biais du résultat net, pour lesquels ceux-ci sont comptabilisés en résultat net. Ils sont ensuite classés sous l'une des catégories suivantes applicables à la Régie : actifs à la juste valeur par le biais du résultat net; prêts et créances; autres passifs financiers. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous.

Actifs à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers classés comme actifs à la juste valeur par le biais du résultat net sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de fin de période, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Cette catégorie inclut les dépôts à participation qui ont été désignés à la juste valeur par le biais du résultat net en raison du fait qu'il s'agit d'un groupe d'actifs financiers qui est géré et évalué d'après la méthode de la juste valeur. Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de la juste valeur de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date du règlement.

Prêts et créances

Ce sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables, et qui ne sont pas cotés sur un marché actif.

Les éléments inclus dans cette catégorie sont la trésorerie, les clients et autres débiteurs (à l'exception des éléments non financiers, le cas échéant), les sommes à recevoir entre les fonds, et les revenus de placement à recevoir de la Caisse. À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, ce qui représente une approximation raisonnable de leur juste valeur.

Autres passifs financiers

Les éléments inclus dans cette catégorie sont les découverts bancaires, incluant celui au fonds général de la Caisse, les sommes dues entre les fonds, la somme due au

gouvernement du Québec, les fournisseurs et autres créateurs (à l'exception des éléments non financiers) et les billets à payer.

À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La juste valeur des billets à payer est fournie par le Fonds de financement du gouvernement du Québec et correspond à la valeur actualisée des flux monétaires futurs du billet en utilisant comme taux d'actualisation le taux d'intérêt réel d'un billet avec échéance comparable en date de fin d'exercice. La valeur comptable des autres passifs financiers correspond à une approximation raisonnable de la juste valeur.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque date de fin de période, la Régie fait une évaluation pour vérifier s'il y a des renseignements objectifs qui indiquent la présence d'une dépréciation d'un actif financier non comptabilisé à la juste valeur par le biais du résultat net. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur, selon le cas, la juste valeur ou la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs. Cette dépréciation est inscrite au résultat net, le cas échéant.

3-j-2) Hiérarchie de la juste valeur

Les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur à l'état de la situation financière sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables, pertinentes et disponibles, soit directement (sous forme de prix), soit indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé sur des marchés actifs pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas observables. Il est à noter que les données utilisées doivent être les meilleures disponibles et refléter les hypothèses que les intervenants de marché utiliseraient pour fixer le prix de l'actif, y compris les hypothèses sur les risques. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais rajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale des instruments et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

L'information quantitative relative à la hiérarchie de la juste valeur est présentée à la note 14.

3-k) À recevoir ou dû à un autre fonds

Afin de simplifier les processus administratifs, c'est le fonds RRQ qui effectue les activités opérationnelles d'encaissement et de déboursés pour les quatre fonds comptables à l'exception des revenus de droits du fonds RCR. Ainsi, lorsque ce fonds effectue une opération au nom d'un autre fonds, il enregistre la contrepartie dans le compte inter-fonds approprié « À recevoir » ou « Dû à un autre fonds ». La même chose se produit lorsque le fonds RRQ assume des dépenses communes aux quatre fonds et facture ensuite une quote-part de celles-ci aux autres fonds. Il est à noter qu'une écriture correspondante est toujours effectuée dans l'autre fonds concerné afin que les inter-fonds balancent en tout temps.

3-I) Immobilisations corporelles et incorporelles

Les développements de systèmes informatiques et les logiciels sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

3-I-1) Évaluation initiale

Immobilisations corporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées au coût. Celui-ci inclut le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts.

Immobilisations incorporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées à leur coût. Le coût varie selon le mode d'acquisition :

Achat séparé

Les coûts incluent alors le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts jusqu'à ce que l'actif se trouve dans l'état nécessaire pour être exploité de la manière prévue par la direction.

Développement de systèmes à l'interne

La Régie réalise la majorité des acquisitions d'immobilisations incorporelles de cette façon. Elle affecte plusieurs employés internes ainsi que des consultants externes à la réalisation et à la gestion de ses projets de développement de systèmes informatiques.

Les coûts directement liés au développement peuvent être inclus dans les coûts capitalisés de développement de systèmes lorsqu'ils remplissent les critères mentionnés ci-dessous. Il s'agit des coûts de main-d'œuvre directs, des coûts d'emprunts et des autres coûts qui sont directement rattachés au développement des systèmes concernés jusqu'à la date où ils sont dans l'état nécessaire pour être exploités de la manière prévue par la direction. Aucuns frais généraux administratifs ne sont inclus.

Pour que les coûts mentionnés précédemment soient capitalisés au coût d'immobilisation incorporelle, il est obligatoire que le projet :

1. ne soit pas du type « recherche »; et
2. ait franchi l'étape préliminaire de la conception, donc qu'il ait atteint celle du développement, et que les critères suivants soient satisfaits :
 - a) il est techniquement faisable d'achever le système en vue de sa mise en service;
 - b) la direction a l'intention d'achever le système et de le mettre en service;
 - c) la Régie a la capacité de mettre le système en service;

- d) il est possible de démontrer que le système générera des avantages futurs probables;
- e) la Régie a suffisamment de ressources techniques, financières et autres pourachever le développement du système et le mettre en service;
- f) les coûts attribuables au développement de ce système peuvent être mesurés et évalués de façon fiable.

3-I-2) Évaluation après la comptabilisation

Pour toutes ses immobilisations, la Régie utilise le modèle du coût. Selon cette méthode, le coût des immobilisations est diminué du cumul des amortissements et, le cas échéant, du cumul des pertes de valeur.

3-I-3) Amortissement

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et la durée d'utilité sont revus chaque année et rajustés au besoin.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

- Ameublement et équipement de bureau de 5 à 7 ans
- Équipement et matériel informatique de 3 à 7 ans
- Matériel roulant 3 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire au maximum sur la durée restante du bail.

Immobilisations incorporelles

Toutes les durées d'utilité de ces immobilisations sont déterminées. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité :

- Logiciels de 3 à 7 ans
- Développements de systèmes informatiques³³ de 5 à 10 ans

Dotation aux amortissements

La dotation aux amortissements est incluse, selon le fonds comptable concerné, dans les comptes suivants de l'état du résultat global :

- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec ».

3-I-4) Dépréciation

À chaque date de fin de période, la Régie recherche et analyse tous les renseignements objectifs disponibles soit à l'interne ou à l'externe et qui révéleraient des indices de la dépréciation de certaines immobilisations. Si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état du résultat global.

La Régie évalue également les pertes de valeur qui pourraient faire l'objet d'une récupération lorsque les événements ou les circonstances le justifient.

33. Comprend aussi toutes les immobilisations énumérées aux notes 17-b et 17-c.

3-m) Provisions comptabilisées au passif

Les provisions sont comptabilisées au passif lorsque la Régie a une obligation actuelle, juridique, ou implicite résultant d'événements passés, qu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et que le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provisions correspondent à la meilleure estimation faite par la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période. Les obligations relatives à la provision pour congés de maladie sont évaluées selon la méthode de répartition des prestations définies au prorata des années de service.

3-n) Présentation par ordre de liquidité pour le fonds RRQ

Pour l'état de la situation financière du fonds RRQ, il est jugé plus pertinent de ne pas présenter celui-ci selon le découpage « courants – non courants » puisqu'une présentation par ordre de liquidité correspond mieux à la réalité économique de ce fonds.

4. Modifications de méthodes comptables

4-a) Adoption de nouvelles normes comptables

De nouvelles normes sont entrées en vigueur au cours de l'exercice 2013. Toutefois, aucun changement significatif n'est à signaler, tant en ce qui concerne la comptabilisation que la présentation de l'information financière.

4-b) Normes comptables et modifications publiées, mais pas encore entrées en vigueur

De nouvelles normes ou modifications aux normes existantes ont été publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB) avec prise d'effet pour des exercices postérieurs à 2013. Les normes qui concernent potentiellement la Régie ainsi que les dates auxquelles elles seront appliquées sont les suivantes :

IFRS 9 : Instruments financiers – Classement et évaluation

La phase I de la norme IFRS 9 a été publiée en novembre 2009 et modifiée en octobre 2010. L'IFRS 9 constitue un projet en trois phases et vise le remplacement de la norme actuelle IAS 39, Instruments financiers : comptabilisation et évaluation. La première partie couvre le classement et l'évaluation des actifs et des passifs financiers, et les deux autres parties couvrent la dépréciation des actifs financiers et de la comptabilité de couverture. L'IFRS 9 précise que les actifs financiers doivent être évalués soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et ce, suivant le modèle économique utilisé par l'entité pour sa gestion ainsi que les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ces actifs financiers. L'évaluation de la plupart des passifs financiers au coût amorti est maintenue, mais lorsqu'une entité évalue un passif financier à la juste valeur, la partie des variations de la juste valeur liées au risque de crédit propre à l'entité doit être présentée dans les autres éléments du résultat global plutôt qu'au résultat net. La norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018. Une application anticipée est autorisée.

IAS 32 : Instruments financiers – Présentation

Une modification a été publiée pour traiter de la compensation d'actifs financiers et de passifs financiers. Elle clarifie la signification de l'expression « doit posséder un droit juridique exécutoire de compensation des montants comptabilisés » et considère que certains systèmes de compensation globaux peuvent être considérés comme équivalents à un règlement sur la base du montant net. Cette modification doit être appliquée aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2014.

IAS 36 : Dépréciation d'actifs

Cette norme a été modifiée afin d'exiger d'autres informations concernant l'évaluation de la valeur recouvrable des actifs dépréciés, dans le cas où cette valeur est fondée sur la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Ces modifications ont pour but de préciser l'intention originale de l'IASB de restreindre l'étendue de ces obligations d'information à la valeur recouvrable des actifs dépréciés fondée sur la juste valeur diminuée des coûts de sortie. Ces modifications seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2014. Une application anticipée est permise pour les exercices au cours desquels l'entité a déjà appliqué l'IFRS 13.

À la suite de l'analyse des documents pertinents, la direction juge que les normes ainsi que les modifications aux normes existantes décrites précédemment n'auront aucun effet significatif sur les résultats des activités ou sur la situation financière des quatre fonds administrés par la Régie.

5. Estimations comptables

La préparation des états financiers exige que la direction de la Régie ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Ces estimations sont révisées à chaque date de fin d'exercice et les ajustements en découlant sont comptabilisés dans les exercices ultérieurs concernés par ces révisions.

Puisqu'il est difficile d'établir l'ampleur de la variation de ces estimations, il existe donc une possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les cotisations au Régime, les cotisations à recevoir de Revenu Québec, la durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles, la juste valeur de certains instruments financiers et la provision pour congés de maladie, vacances et autres.

5-a) Revenus de cotisation et cotisations à recevoir de Revenu Québec

Compte tenu des mécanismes opérationnels et fiscaux établis par le gouvernement pour que les employeurs, les travailleurs autonomes et les particuliers effectuent leurs remises de cotisations, celles-ci sont encaissées sur une longue période qui déborde l'année civile concernée. Ainsi, pour une année civile donnée, les cotisations sont perçues par Revenu Québec puis remises à la Régie sur une période qui débute au cours de l'année civile concernée et qui se poursuit plusieurs mois après la fin de celle-ci.

La Régie utilise donc divers outils et différentes hypothèses pour évaluer les revenus de cotisation et pour effectuer l'estimation des cotisations à recevoir de Revenu Québec à la date de fin d'exercice. Elle fonde son estimation sur des techniques élaborées qui visent essentiellement à constituer pour chaque composante (cotisations à recevoir des mandataires, des travailleurs autonomes, ou encore les sommes à rembourser) une banque de données historiques distincte comprenant plusieurs années civiles de cotisations. L'analyse permet ensuite d'établir, pour chaque composante et chaque année civile, un pourcentage entre les éléments connus à la date de fin d'exercice par rapport à ceux constatés subséquemment. La moyenne des pourcentages des années civiles analysées est ensuite calculée pour chaque composante et sert à établir l'estimation en date de fin d'exercice.

L'estimation des cotisations à recevoir ou à rembourser en date de fin d'exercice est donc établie en fonction des données connues au 31 décembre pour l'année civile courante (ex. : les encaissements reçus à date) et les pourcentages moyens calculés selon l'expérience des données historiques d'années civiles antérieures.

Au 31 décembre 2013, le montant des cotisations à recevoir de Revenu Québec est de 874,8 millions de dollars (31 décembre 2012 : 1 050 millions de dollars). Ce montant net inclut 894,9 millions de dollars (31 décembre 2012 : 917,5 millions de dollars) de cours à recevoir qui ont été établis à partir d'estimations et 20,1 millions de dollars de contributions réelles reçues en trop que l'on doit rembourser à Revenu Québec (en 2012, nous avions plutôt d'autres contributions réelles à recevoir de 132,5 millions de dollars).

5-b) Juste valeur

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. Selon leur classement, ces instruments sont ensuite évalués soit au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, soit à la juste valeur.

Pour les dépôts à participation, la juste valeur est établie par la Caisse au moyen des cours sur le marché actif le plus avantageux pour l'instrument concerné. S'il n'existe pas de marché actif, la juste valeur est établie selon des modèles d'évaluation internes ou externes, notamment des modèles de flux de trésorerie actualisés. La juste valeur établie selon ces modèles d'évaluation nécessite l'utilisation d'hypothèses à l'égard du montant et du calendrier des flux de trésorerie futurs estimatifs, ainsi que de nombreuses autres variables. Pour déterminer ces hypothèses, des données externes du marché facilement observables sont utilisées lorsque disponibles. Sinon, la Caisse utilise la meilleure estimation possible. Puisqu'elles sont fondées sur des estimations, les justes valeurs peuvent ne pas être réalisées dans le cadre d'une vente réelle ou d'un règlement immédiat de ces instruments.

La note 14 donne plus de détails sur la juste valeur des instruments financiers pour chacun des fonds comptables.

5-c) Durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles

Comme il est décrit à la note 3-I-3, la Régie détermine les durées d'utilité de ses immobilisations et revoit ces dernières à chaque fin d'exercice. Diverses analyses sont utilisées pour effectuer ce travail, notamment :

- le suivi des développements de systèmes informatiques réalisés durant l'exercice courant et lors des derniers exercices afin de rattacher ceux-ci aux systèmes principaux existants;
- la mise à jour de l'inventaire des principaux systèmes ainsi que leur âge;
- l'examen des estimations de durée d'utilité effectuées par des pairs;
- l'état et le niveau d'utilisation des systèmes.

Les données sur la dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, conséquentes à l'utilisation de ces estimations de durée d'utilité, sont fournies en détail aux notes 16 et 17.

5-d) Provision pour congés de maladie, vacances et autres

Les employés de la Régie sont assujettis aux mêmes conditions de travail que celles établies par le gouvernement du Québec pour ses employés et gestionnaires. Celles-ci comprennent notamment des avantages concernant les congés tels que les vacances, les maladies et les absences de longue durée (ex. : invalidité). Certains de ces congés peuvent être accumulés dans

des « réserves » lorsqu'ils ne sont pas utilisés. La Régie doit donc estimer, à chaque date de fin de période, la valeur de ces congés accumulés dans les réserves, ainsi que la valeur de l'obligation envers les employés concernés par des absences connues de longue durée.

Pour effectuer cette estimation, la Régie utilise d'une part des données détaillées réelles tels les nombres de jours de congé accumulés dans les réserves par chaque employé. D'autre part, elle a recours à diverses hypothèses :

Description de l'hypothèse	Valeurs
Les coûts moyens par jour pour chaque catégorie d'employés (non-cadres, cadres)	entre 223,45 \$ et 428,75 \$
Le taux d'actualisation*	entre 2,07 % et 4,02 %
Le taux attendu d'augmentation statutaire des salaires des employés et d'inflation*	entre 1,94 % et 3,00 %
L'âge présumé de retraite des employés selon le groupe*	58 ou 59 ans
L'âge moyen des employés selon le groupe*	de 41,4 à 55,3 ans
Le facteur global d'ajustement pour les jours perdus, le coût des avantages sociaux et les jours fériés*	entre 129,53 % et 131,54 %

* Hypothèses utilisées seulement pour évaluer l'obligation et la charge relative aux réserves de congés de maladie, car ces derniers seront utilisés sur une longue période dans l'avenir.

La note 19 fournit plus de détails sur les montants des provisions relatives à ces congés qui sont comptabilisées en date de fin d'exercice.

6. Produits des activités ordinaires

FONDS RCR	2013	2012
Droits	7 671	7 434
Administration de rentes de retraités	384	407
Vente de publications et autres produits	51	55
	8 106	7 896

7. Revenus de placement

FONDS RRQ	2013	2012
Revenus de placement sur les dépôts à participation à la juste valeur par le biais du résultat net confiés à la Caisse		
Revenus nets de placement	1 292 887	1 444 290
Gains nets réalisés sur la vente de placements	1 272 591	741 288
Augmentation non matérialisée de la juste valeur	3 486 392	1 434 879
	<u>6 051 870</u>	<u>3 620 457</u>
Revenus de placement sur les actifs financiers de la catégorie « prêts et créances »		
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse	3 701	5 531
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	37 243	36 133
Autres intérêts	4	3
Gains de change	15	9
	<u>40 963</u>	<u>41 676</u>
Revenus de placement totaux	<u>6 092 833</u>	<u>3 662 133</u>

7-a) Détails des revenus (pertes) de placement sur dépôts à participation à la Caisse

7-a-1) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	11,6	0,1	(0,1)	11,6
Obligations	287,8	108,9	(394,8)	1,9
Dettes immobilières	39,7	(52,7)	13,7	0,7
Sous-total des revenus fixes	339,1	56,3	(381,2)	14,2
Infrastructures	173,4	12,3	(46,4)	139,3
Immeubles	97,3	0,4	642,6	740,3
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	270,7	12,7	596,2	879,6
Actions canadiennes	149,3	175,3	426,5	751,1
Actions Qualité mondiale	55,7	–	570,3	626,0
Actions mondiales	49,5	476,8	49,8	576,1
Actions américaines	68,2	267,5	767,9	1 103,6
Actions EAEO*	94,3	97,2	677,2	868,7
Actions des marchés en émergence	71,8	6,9	76,0	154,7
Placements privés	184,7	90,0	527,1	801,8
Sous-total des actions	673,5	1 113,7	3 094,8	4 882,0
BTAA**	1,8	–	159,1	160,9
Autres	7,8	89,9	17,5	115,2
Sous-total des autres placements	9,6	89,9	176,6	276,1
Total global	1 292,9	1 272,6	3 486,4	6 051,9

* EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient

** BTAA : billets à terme adossés à des actifs

7-a-2) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non matérialisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	16,2	0,1	0,1	16,4
Obligations	271,2	91,7	(25,1)	337,8
Dettes immobilières	99,3	(66,5)	65,5	98,3
Sous-total des revenus fixes	386,7	25,3	40,5	452,5
Infrastructures	119,1	41,7	(59,6)	101,2
Immeubles	380,8	266,9	(152,2)	495,5
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	499,9	308,6	(211,8)	596,7
Actions canadiennes	144,8	2,4	148,9	296,1
Actions mondiales	72,8	7,6	303,5	383,9
Actions américaines	51,3	15,6	165,5	232,4
Actions EAEO*	96,5	(42,9)	331,5	385,1
Actions des marchés en émergence	59,3	6,6	262,7	328,6
Québec Mondial	23,4	377,3	(218,9)	181,8
Placements privés	97,2	71,6	304,6	473,4
Sous-total des actions	545,3	438,2	1 297,8	2 281,3
BTAA**	1,1	–	371,9	373,0
Autres	11,3	(30,8)	(63,5)	(83,0)
Sous-total des autres placements	12,4	(30,8)	308,4	290,0
Total global	1 444,3	741,3	1 434,9	3 620,5

* EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient

** BTAA : billets à terme adossés à des actifs

8. Frais d'administration du fonds RRQ

	2013	2012
Salaires et autres avantages du personnel	52 193	52 430
Courrier et communications	4 507	4 405
Frais de déplacement	539	588
Services professionnels et techniques	11 089	13 325
Expertises médicales externes	2 497	2 526
Entretien et location d'immeubles	4 654	4 422
Entretien et location informatiques	7 394	6 059
Fournitures	504	515
Autres	82	101
Frais de perception des cotisations par Revenu Québec (note 10)	17 596	17 283
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 161	1 045
Trop-payé de rentes et prestations	237	254
Créances irrécouvrables	1 183	626
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	7 537	6 522
	<u>111 173</u>	<u>110 101</u>

9. Charges financières

	2013	2012
FONDS RRQ		
Intérêts sur le découvert bancaire au fonds général de la Caisse	160	109
Intérêts sur rentes et prestations	2 087	4 248
Rendement attribué au fonds RCR	1 537	1 072
Intérêts sur découverts bancaires	3	1
	<u>3 787</u>	<u>5 430</u>
FONDS CIRSE		
Intérêts sur billet à payer	<u>20</u>	<u>78</u>

10. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2013	2012
Frais d'administration (note 8)	17 596	17 283
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	19 182	19 035
	<hr/> 36 778	<hr/> 36 318

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le compte du Régime. Dans le cadre de ce mandat, une entente a été signée en 2009. Celle-ci est de durée indéterminée, mais peut être résiliée sur préavis de 180 jours de l'une ou l'autre des parties.

Selon cette entente, Revenu Québec facture à la Régie des frais d'administration ainsi que les frais relatifs aux créances irrécouvrables.

Les frais d'administration sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec et sont réévalués tous les cinq ans. La dernière évaluation a été réalisée en 2012 et est basée sur les données de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La prochaine mise à jour sera effectuée en 2017 avec les données de Revenu Québec pour son exercice qui se terminera le 31 mars 2016. Entre les deux dates d'évaluation, divers mécanismes d'indexation sont prévus dans l'entente. Ainsi, les salaires directs sont indexés selon le taux moyen d'augmentation de la masse salariale des employés affectés à ces tâches. Les salaires indirects ne sont pas indexés. L'amortissement est ajusté selon les plans d'amortissement des actifs concernés par l'entente. Les autres dépenses sont indexées selon le taux d'inflation, mesuré à l'aide de l'indice des prix à la consommation pour le Québec.

Les dépenses de créances irrécouvrables sont calculées annuellement par Revenu Québec.

11. Présentation des actifs et passifs courants pour le fonds RRQ

Puisque le fonds RRQ ne présente pas de portion « courant » et « non courant » comme l'explique la note 3-n, la Régie fournit dans le tableau ci-dessous le montant qu'elle s'attend à recouvrer ou à régler au plus tard dans les 12 mois pour chaque poste d'actif et de passif.

	2013	2012
ACTIFS		
Trésorerie	176	186
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	874 837	1 049 910
Clients et autres débiteurs	32 841	36 094
Revenus de placement à recevoir de la Caisse	372 728	445 838
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	9	-
Charges payées d'avance	1 897	2 048
Total des actifs prévus à court terme	1 282 488	1 534 076
PASSIFS		
Découvert bancaire	39 585	43 611
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	635 625	460 613
Fournisseurs et autres créditeurs	166 536	165 046
Dû à un autre fonds administré par la Régie	4 577	3 784
Provisions (note 19-b)	10 385	9 201
Total des passifs prévus à court terme	856 708	682 255

12. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie sont composés des éléments suivants :

	2013	2012
FONDS RRQ		
Trésorerie	176	186
Découvert bancaire	(39 585)	(43 611)
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	(635 625)	(460 613)
	(675 034)	(504 038)
FONDS RCR		
Trésorerie	13 725	13 132
FONDS CIRSE ET RVER		

Ces fonds ne disposent d'aucune trésorerie ou d'aucun équivalent de trésorerie puisque c'est le fonds RRQ qui effectue les paiements pour ceux-ci. En parallèle, le ministère de la Famille rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour le fonds CIRSE et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale rembourse à la Régie seulement les frais de mise en œuvre du fonds RVER.

13. Clients et autres débiteurs

13-a) Détail des montants inscrits

	2013	2012
FONDS RRQ		
Clients	33 685	36 857
Autres débiteurs	9	13
	<hr/> 33 694	<hr/> 36 870
Provision pour créances douteuses	(853)	(776)
	<hr/> 32 841	<hr/> 36 094
FONDS RCR		
Clients	52	59
Autres débiteurs	-	-
	<hr/> 52	<hr/> 59
Provision pour créances douteuses	-	-
	<hr/> 52	<hr/> 59

13-b) Classement des sommes à recevoir des clients (selon l'âge des comptes)

Le tableau suivant détaille la valeur brute des comptes clients selon leur âge au 31 décembre.

	2013	2012
FONDS RRQ		
De 0 à 30 jours	27 805	29 069
De 31 à 60 jours	147	369
De 61 à 90 jours	123	206
Plus de 90 jours	5 610	7 213
	<hr/> 33 685	<hr/> 36 857
FONDS RCR		
De 0 à 30 jours	32	44
De 31 à 60 jours	-	-
De 61 à 90 jours	-	3
Plus de 90 jours	20	12
	<hr/> 52	<hr/> 59

13-c) Rapprochement de la provision pour créances douteuses

Le tableau suivant donne plus d'information sur la variation de la provision pour créances douteuses.

	2013	2012
FONDS RRQ		
Solde au début de l'exercice	776	822
(-) Radiation de créances	5	-
(+) Pertes de valeur	82	-
(-) Reprises de provisions	-	46
Solde à la fin de l'exercice	853	776
FONDS RCR		
Solde au début de l'exercice	-	4
(-) Radiation de créances	-	-
(+) Pertes de valeur	-	-
(-) Reprises de provisions	-	4
Solde à la fin de l'exercice	-	-

14. Instruments financiers

14-a) Détail des actifs et passifs financiers comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'information relative à leur juste valeur

14-a-1) Fonds RRQ

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Juste valeur par le biais du résultat net		Prêts et créances		Total	
		Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013							
Trésorerie	1			176	176	176	176
Clients et autres débiteurs	2			32 841	32 841	32 841	32 841
À recevoir d'un autre fonds	2			9	9	9	9
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	45 498 109	45 498 109			45 498 109	45 498 109
Revenus de placement à recevoir	2	45 498 109	45 498 109	372 728	372 728	372 728	372 728
				405 754	405 754	45 903 863	45 903 863
Au 31 décembre 2012							
Trésorerie	1			186	186	186	186
Clients et autres débiteurs	2			36 094	36 094	36 094	36 094
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	38 624 583	38 624 583			38 624 583	38 624 583
Revenus de placement à recevoir	2	38 624 583	38 624 583	445 838	445 838	445 838	445 838
				482 118	482 118	39 106 701	39 106 701

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

14-a-1) Fonds RRQ (Suite)

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
Découvert bancaire	1	39 585	39 585
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	1	635 625	635 625
Fournisseurs et autres créiteurs (moins) partie exclue**	2	166 536 (73 581)	166 536 (73 581)
Fournisseurs et autres créiteurs étant des passifs financiers		92 955	92 955
Dû à un autre fonds	2	4 577	4 577
		772 742	772 742
Au 31 décembre 2012			
Découvert bancaire	1	43 611	43 611
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	1	460 613	460 613
Fournisseurs et autres créiteurs (moins) partie exclue**	2	165 046 (71 356)	165 046 (71 356)
Fournisseurs et autres créiteurs étant des passifs financiers		93 690	93 690
Dû à un autre fonds	2	3 784	3 784
		601 698	601 698

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des créiteurs inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

14-a-2) Fonds RCR

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
Trésorerie	1	13 725	13 725
À recevoir du fonds RRQ	2	1 935	1 935
		15 660	15 660
Au 31 décembre 2012			
Trésorerie	1	13 132	13 132
À recevoir du fonds RRQ	2	1 215	1 215
		14 347	14 347

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
Autres créateurs	2	100	100
(moins) partie exclue**		(62)	(62)
Autres créateurs étant des passifs financiers		38	38
Au 31 décembre 2012			
Autres créateurs	2	1	1

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des autres créateurs inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

14-a-3) Fonds CIRSE

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
À recevoir du fonds RRQ	2	2 642	2 642
		<u>2 642</u>	<u>2 642</u>

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2012			
À recevoir du fonds RRQ	2	2 569	2 569
		<u>2 569</u>	<u>2 569</u>

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
Autres créateurs	2	45	45
(moins) partie exclue**		(42)	(42)
Autres créateurs étant des passifs financiers		<u>3</u>	<u>3</u>
Dû au gouvernement du Québec	2	426	426
Billet à payer (note 20)	2	<u>–</u>	<u>–</u>
		<u>429</u>	<u>429</u>
Au 31 décembre 2012			
Autres créateurs	2	358	358
Dû au gouvernement du Québec	2	<u>–</u>	<u>–</u>
Billet à payer (note 20)	2	1 159	1 141
		<u>1 517</u>	<u>1 499</u>

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des autres créateurs inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

14-a-4) Fonds RVER

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
À recevoir du gouvernement du Québec	2	9	9
Au 4 décembre 2013			
À recevoir du gouvernement du Québec	2	—	—

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2013			
Dû au fond du Régime de rentes du Québec	2	9	9
Au 4 décembre 2013			
Dû au fond du Régime de rentes du Québec	2	—	—

* Voir la note 3-j-2 pour la définition des niveaux.

15. Actifs financiers confiés à la Caisse

15-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse (aussi appelé « fonds 300 » dans les états financiers cumulés de la Caisse)

En vertu de l'article 34 de sa loi, la Régie doit déposer auprès de la Caisse tout l'argent en sa possession, sauf ce qui est nécessaire à son administration courante et au paiement des prestations pour une période prescrite. Elle y achète soit des dépôts à vue, soit des dépôts à participation.

Les dépôts à vue sont en fait un « compte courant » dans lequel la Régie peut déposer ou retirer des sommes tous les jours ouvrables du mois. Le solde positif de ce compte est rémunéré quotidiennement à un taux d'intérêt fixe. Lorsque ce compte est à découvert, cela constitue alors une avance effectuée par la Caisse à la Régie (voir la note 18-b).

Une seule fois par mois, le premier jour, la Régie peut acheter ou vendre des dépôts à participation. La Caisse inscrit ces opérations dans le fonds particulier 300 à la Caisse. Cet argent est ensuite investi en achetant divers types de placements selon la politique de placement que la Régie a établie et a communiquée à la Caisse. Les placements sont détenus par l'intermédiaire d'unités de participation de portefeuilles spécialisés, d'une quote-part nette des activités de trésorerie effectuées par le fonds général ainsi que par la détention directe d'instruments financiers dérivés destinés à la gestion du risque de change dans le cadre des activités de superposition du fonds. Les activités de superposition visent à modifier, à l'aide d'instruments financiers dérivés, l'expansion d'un portefeuille au risque de change sans altérer la répartition de l'actif sous-jacent. Les portefeuilles spécialisés et le fonds général font l'objet d'états financiers distincts et constituent des renseignements supplémentaires aux états financiers du fonds particulier 300.

Le tableau ci-dessous détaille les actifs financiers confiés à la Caisse au 31 décembre 2013.

	2013	2012
Dépôts à participation	45 498 109	38 624 583
Revenus de placement à recevoir	372 728	445 838
	<u>45 870 837</u>	<u>39 070 421</u>

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier établie à la fin de chaque mois. À la date de clôture, la Caisse attribue à la Régie les revenus nets de placements. Au 31 décembre 2013, la Régie possédait 43 915 839 unités de participation (31 décembre 2012 : 40 471 181).

	2013	2012
Coût d'acquisition des unités	<u>38 968 121</u>	<u>35 580 987</u>

15-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse (Suite)

Le tableau suivant fournit des renseignements plus détaillés sur les placements en dépôts à participation détenus par la Régie à la Caisse. Le montant global de dépôts à participation est ainsi réparti selon les divers portefeuilles spécialisés sous-jacents à la Caisse, dans lesquels elle a investi selon les directives de la politique de placement de la Régie.

PORTEFEUILLE	Juste valeur en date du 31 décembre (en millions de dollars)			
	2013	%	2012	%
Valeurs à court terme	679,7	1,5 %	1 574,9	4,1 %
Obligations	9 479,5	20,8 %	8 424,1	21,9 %
Dettes immobilières	2 373,8	5,2 %	2 179,6	5,6 %
Sous-total des revenus fixes	12 533,0	27,5 %	12 178,6	31,6 %
Infrastructures	1 841,5	4,1 %	1 213,6	3,1 %
Immeubles	5 839,9	12,8 %	4 252,2	11,0 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	7 681,4	16,9 %	5 465,8	14,1 %
Actions canadiennes	5 075,0	11,2 %	5 113,5	13,3 %
Actions Qualité mondiale	4 362,8	9,6 %	-	0,0 %
Actions mondiales	891,1	2,0 %	3 197,2	8,3 %
Actions américaines	3 065,2	6,7 %	3 068,8	7,9 %
Actions EAEO	3 252,5	7,2 %	3 120,1	8,1 %
Actions des marchés en émergence	3 711,9	8,2 %	2 564,9	6,6 %
Placements privés	4 705,5	10,3 %	3 934,5	10,2 %
Sous-total des actions	25 064,0	55,2 %	20 999,0	54,4 %
BTAA	(23,8)	- 0,1 %	(184,5)	- 0,5 %
Autres	243,5	0,5 %	165,7	0,4 %
Sous-total des autres placements	219,7	0,4 %	(18,8)	- 0,1 %
Total global	45 498,1	100,0 %	38 624,6	100,0 %

15-b) BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 décembre 2013, du fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse inclut la juste valeur des placements qu'il détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances. Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers.

15-b-1) Engagements associés aux BTAA

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier du Régime de rentes du Québec s'élève à 1,36 milliard de dollars (31 décembre 2012 : 1,36 milliard de dollars).

15-b-2) Quote-part des BTAA détenus par le fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse par l'intermédiaire de sa participation au portefeuille spécialisé BTAA

	2013	2012
Quote-part des BTAA détenus	22,1 %	22,1 %
Quote-part du coût	2 230 600	2 475 800
Quote-part de la juste valeur	2 155 100	2 186 600

16. Immobilisations corporelles

Fonds RRQ

	Ameublement et équipement de bureau	Équipement et matériel informatique	Matériel roulant	Améliorations locatives	Total
COÛT					
Au 1^{er} janvier 2012	6 017	22 156	48	5 515	33 736
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	76	1 453	–	152	1 681
Cessions	–	(1 236)	–	–	(1 236)
Au 31 décembre 2012	6 093	22 373	48	5 667	34 181
Ajouts					
Ajustements	–	(163)	–	–	(163)
Acquisitions	70	517	–	57	644
Cessions	(10)	(8)	–	–	(18)
Au 31 décembre 2013	6 153	22 719	48	5 724	34 644
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1^{er} janvier 2012	5 688	19 498	43	4 652	29 881
Dotation aux amortissements de l'exercice	142	1 093	5	372	1 612
Cessions	–	(1 193)	–	–	(1 193)
Au 31 décembre 2012	5 830	19 398	48	5 024	30 300
Dotation aux amortissements de l'exercice	114	1 081	–	260	1 455
Ajustements	–	(163)	–	–	(163)
Cessions	(10)	(7)	–	–	(17)
Au 31 décembre 2013	5 934	20 309	48	5 284	31 575
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2012	263	2 975	0	643	3 881
Au 31 décembre 2013	219	2 410	0	440	3 069

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2013 ni au 31 décembre 2012.

17. Immobilisations incorporelles

17-a) Fonds RRQ

	Logiciels	Développements de systèmes informatiques	Total
COÛT			
Au 1^{er} janvier 2012	17 456	139 391	156 847
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	1 762	14 005	15 767
Cessions	(257)	–	(257)
Au 31 décembre 2012	18 961	153 396	172 357
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	3 091	11 196	14 287
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2013	22 052	164 592	186 644
CUMUL DES AMORTISSEMENTS			
Au 1^{er} janvier 2012	13 765	99 942	113 707
Dotation aux amortissements de l'exercice	1 365	5 032	6 397
Cessions	(253)	–	(253)
Au 31 décembre 2012	14 877	104 974	119 851
Dotation aux amortissements de l'exercice	1 421	6 184	7 605
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2013	16 298	111 158	127 456
VALEUR COMPTABLE			
Au 31 décembre 2012	4 084	48 422	52 506
Au 31 décembre 2013	5 754	53 434	59 188

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2013 ni au 31 décembre 2012.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans la catégorie « Développements de systèmes informatiques » du tableau ci-dessus et sont d'un montant de 14 893 446 \$ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 13 244 037 \$).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice 2013 est de 4 744 709 \$ (2012 : 4 876 642 \$).

17-b) Fonds RCR

Développements de systèmes informatiques

	Banque de données intégrées	Amélioration des systèmes RCR*	Modification de la déclaration annuelle de renseignements RCR*	Autres	Total
Coût					
Au 1^{er} janvier 2012	565	1 853	197	4	2 619
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	86	–	–	86
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	<u>565</u>	<u>1 939</u>	<u>197</u>	<u>4</u>	<u>2 705</u>
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	72	–	–	72
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	<u>565</u>	<u>2 011</u>	<u>197</u>	<u>4</u>	<u>2 777</u>
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1^{er} janvier 2012	565	1 538	148	4	2 255
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	113	40	–	153
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2012	<u>565</u>	<u>1 651</u>	<u>188</u>	<u>4</u>	<u>2 408</u>
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	112	9	–	121
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	<u>565</u>	<u>1 763</u>	<u>197</u>	<u>4</u>	<u>2 529</u>
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2012	–	288	9	–	297
Au 31 décembre 2013	–	248	–	–	248

* RCR : régimes complémentaires de retraite

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2013 ni au 31 décembre 2012.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 41 100 \$ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 30 000 \$).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 55 435 \$ (2012 : 76 323 \$).

17-c) Fonds CIRSE

Développements de systèmes informatiques

	Développement de systèmes Phase 1	Développement de systèmes Phase 2	Amélioration et adaptation Phase 2 PFA*	Développement de systèmes Phase 3 PFA* (autres fonctionnalités)	Développement du CIRSE**	Développement du CIRSE** Phase 2 (rapatriement)	Autres	Total
COÛT								
Au 1^{er} janvier 2012	4 280	18 629	6 838	1 556	2 102	7 954	818	42 177
Ajouts								
Ajustements	—	—	—	—	—	—	—	—
Acquisitions	—	—	717	—	—	—	—	717
Cessions	—	—	—	—	—	—	—	—
Au 31 décembre 2012	4 280	18 629	7 555	1 556	2 102	7 954	818	42 894
Ajouts								
Ajustements	—	—	—	—	—	—	—	—
Acquisitions	—	—	626	—	—	—	—	626
Cessions	—	—	—	—	—	—	—	—
Au 31 décembre 2013	4 280	18 629	8 181	1 556	2 102	7 954	818	43 520
CUMUL DES AMORTISSEMENTS								
Au 1^{er} janvier 2012	4 280	18 629	3 745	1 556	1 862	4 920	818	35 810
Dotation aux amortissements de l'exercice	—	—	460	—	76	585	—	1 121
Cessions	—	—	—	—	—	—	—	—
Au 31 décembre 2012	4 280	13 629	4 205	1 556	1 938	5 505	818	36 931
Dotation aux amortissements de l'exercice	—	—	526	—	75	583	—	1 184
Cessions	—	—	—	—	—	—	—	—
Au 31 décembre 2013	4 280	18 629	4 731	1 556	2 013	6 088	818	38 115
VALEUR COMPTABLE								
Au 31 décembre 2012	—	—	3 350	—	164	2 449	—	5 963
Au 31 décembre 2013	—	—	3 450	—	89	1 866	—	5 405

* PFA : prestations familiales

** CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2013 ni au 31 décembre 2012.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus et sont d'un montant de 263 700 \$ au 31 décembre 2013 (31 décembre 2012 : 282 000 \$).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 237 824 \$ (2012 : 440 618 \$).

18. Découverts bancaires

18-a) Autres découverts bancaires

Au 31 décembre 2013, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars remboursables à demande. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalité. Ils portent intérêt au taux préférentiel. Au 31 décembre 2013, le taux est de 3 % (31 décembre 2012 : 3 %).

18-b) Découvert bancaire au fonds général de la Caisse

La Caisse accorde à la Régie un crédit permettant de rendre son dépôt à vue à découvert. Ce crédit ne comporte pas de garantie et est limité à un solde de 650 millions de dollars en date du premier jour de chaque mois. Il porte intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalités. Au 31 décembre 2013, le taux est de 1,05 % (31 décembre 2012 : 1,05 %). L'entente vient à échéance le 4 janvier 2014 et, comme décrit plus en détail à la note 27, celle-ci a été renouvelée à cette date.

19. Provisions

19-a) Nature des provisions comptabilisées

Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 5-d)

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalant à 66 jours. La direction présente ces montants à long terme, car elle juge que la plupart des employés n'utilisent généralement pas toutes les nouvelles journées de maladie accumulées au cours d'une année et reportent ainsi d'année en année le solde non utilisé.

Le programme d'accumulation des vacances permet à des employés d'accumuler quelques journées de vacances non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 100 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès. La direction présente ces montants à court terme, car elle juge que la plupart des employés utilisent ces journées l'année suivante.

De plus, les employés peuvent choisir de prendre ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Autres provisions

Les autres provisions incluent celles qui ont été comptabilisées pour couvrir les indemnités à verser à la suite de litiges, de poursuites ou d'autres ententes de règlement. Il est à noter que les autres provisions sont classées, au cas par cas, soit dans la portion à court terme, soit dans la portion à long terme selon l'estimation faite par la direction quant au moment le plus probable de leur paiement.

19-b) Rapprochement des montants présentés

Le tableau à la page suivante fournit le détail des provisions comptabilisées aux différentes dates de fin d'exercice.

19-b) Rapprochement des montants présentés (Suite)

	Provisions pour congés de maladie, vacances et autres	Autres provisions	Total	Portion à court terme	Portion à long terme
FONDS RRQ					
Solde au 1^{er} janvier 2012	22 058	46 591	68 649	15 034	53 615
Augmentations	9 701	2 820	12 521		
Utilisations ou diminutions	(8 722)	(11 795)	(20 517)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	1 232	—	1 232		
Solde au 31 décembre 2012	24 269	37 616	61 885	9 201	52 684
Augmentations	9 972	12 907	22 879		
Utilisations ou diminutions	(8 604)	(1 914)	(10 518)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	(1 154)	—	(1 154)		
Solde au 31 décembre 2013	24 483	48 609	73 092	10 385	62 707
FONDS RCR					
Solde au 1^{er} janvier 2012	1 172	—	1 172	396	776
Augmentations	454	—	454		
Utilisations ou diminutions	(455)	—	(455)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	107	—	107		
Solde au 31 décembre 2012	1 278	—	1 278	333	945
Augmentations	404	—	404		
Utilisations ou diminutions	(604)	—	(604)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	(109)	—	(109)		
Solde au 31 décembre 2013	969	—	969	327	642
FONDS CIRSE					
Solde au 1^{er} janvier 2012	1 617	—	1 617	722	895
Augmentations	878	—	878		
Utilisations ou diminutions	(796)	—	(796)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	104	—	104		
Solde au 31 décembre 2012	1 803	—	1 803	715	1 088
Augmentations	854	—	854		
Utilisations ou diminutions	(871)	—	(871)		
Reprises pour provisions excédentaires	—	—	—		
Autres*	(72)	—	(72)		
Solde au 31 décembre 2013	1 714	—	1 714	679	1 035

* Désactualisation et incidence de la modification des taux d'actualisation.

20. Billets à payer

FONDS CIRSE	2013	2012
Portion de l'emprunt à long terme échéant au cours du prochain exercice	–	1 141
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	–	–
	–	1 141

L'emprunt à long terme est constitué du billet suivant du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Le coût de l'emprunt inclut les frais de gestion facturés lors de son émission.

	2013	2012
L'emprunt n° 1 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	–	1 141

21. Régimes de retraite du personnel

Les membres du personnel et les dirigeants de la Régie participent à des régimes de retraite généraux et obligatoires, soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), sont à prestations définies et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 31 décembre 2013, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 9,18 % (2012 : 8,94 %) de la masse salariale cotisable, celui au RRPE et celui au RRAS sont de 12,30 % (2012 : 12,30 %).

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux postes « Salaires et autres avantages du personnel » du résultat global de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 4 570 233 \$ (exercice terminé le 31 décembre 2012 : 4 255 522 \$). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

22. Variation nette des éléments hors caisse liés aux activités opérationnelles

	2013	2012
FONDS RRQ		
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	175 073	(138 500)
Clients et autres débiteurs	3 253	(1 788)
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	(9)	–
Charges payées d'avance	151	(541)
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	73 110	(362 942)
Fournisseurs et autres crébiteurs	1 490	12 204
Dû à un autre fonds administré par la Régie	793	366
Provisions	<u>11 207</u>	<u>(6 764)</u>
	<u>265 068</u>	<u>(497 965)</u>
FONDS RCR		
Clients et autres débiteurs	7	82
À recevoir du fonds RRQ	(720)	(1 092)
Autres crébiteurs	99	1
Provisions	<u>(309)</u>	<u>106</u>
	<u>(923)</u>	<u>(903)</u>
FONDS CIRSE		
À recevoir du gouvernement du Québec	–	–
À recevoir du fonds RRQ	(73)	726
Charges payées d'avance	4	11
Autres crébiteurs	(313)	93
Revenus perçus d'avance	(10)	(10)
Contributions perçues d'avance	638	1 373
Dû au gouvernement du Québec	426	(1 468)
Provisions	<u>(89)</u>	<u>186</u>
	<u>583</u>	<u>911</u>
FONDS RVER		
À recevoir du gouvernement du Québec	(9)	–
Dû au fonds RRQ	9	–
	–	–

23. Risques financiers

23-a) Risque de marché

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs

Pour gérer ce risque, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime de rentes du Québec tout en maintenant un niveau de risque qui est acceptable pour la Régie. Le comité de placement de la Régie révise périodiquement cette politique. La pierre angulaire de celle-ci est l'établissement du portefeuille de référence, lequel correspond à la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs, ainsi qu'aux déviations maximales permises par rapport aux pondérations cibles. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence de la Régie détermine le niveau d'exposition au risque de marché. Le tableau ci-dessous illustre le portefeuille de référence de la Régie en date du 31 décembre 2013.

PORTEFEUILLE	Borne minimale	Portefeuille de référence	Borne maximale
Valeurs à court terme	0,0 %	0,5 %	4,5 %
Obligations	16,0 %	20,0 %	24,0 %
Dettes immobilières	3,5 %	6,5 %	8,5 %
Sous-total des revenus fixes	23,0 %	27,0 %	33,0 %
Infrastructures	2,0 %	5,0 %	8,0 %
Immeubles	8,0 %	13,0 %	16,0 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	13,0 %	18,0 %	23,0 %
Actions canadiennes	7,0 %	11,0 %	15,0 %
Actions Qualité mondiale	3,5 %	7,5 %	11,5 %
Actions mondiales	0,0 %	2,5 %	5,5 %
Actions américaines	3,5 %	7,5 %	11,5 %
Actions EAEO	3,5 %	7,5 %	11,5 %
Actions des marchés en émergence	4,0 %	8,0 %	12,0 %
Placements privés	7,0 %	11,0 %	15,0 %
Sous-total des actions	49,0 %	55,0 %	61,0 %
Total global		100,0 %	
STRATÉGIE DE SUPERPOSITION INCLUSE DANS LE PORTEFEUILLE			
Devise USD	12,0 %	16,0 %	20,0 %
Devises EAEO	9,0 %	13,0 %	17,0 %

Note : Dans ce tableau, seuls les éléments soulignés en gris peuvent être additionnés ensemble pour donner la somme verticale globale de 100 %. Les autres additions verticales sont à éviter, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées pour un groupe de portefeuilles donnés.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs (Suite)

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement tout en contribuant au développement économique du Québec. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres choses, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de rendement absolu ou de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Il est important de mentionner ici que la Caisse mesure le risque de marché au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. Elle évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille du fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation (2012 : 1 500 jours) des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs détenus par la Caisse pour le fonds 300.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence du déposant (portefeuille visé par le déposant) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si le déposant choisissait globalement d'augmenter la proportion des actions dans son portefeuille de référence, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global du déposant. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global du déposant réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par ce déposant.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs (Suite)

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant le portefeuille du fonds particulier de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille du fonds particulier tendra à se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque absolu et le risque actif du portefeuille du fonds particulier sont mesurés régulièrement.

Au 31 décembre 2013, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la Caisse, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 32,8 % et de 3,7 % (33,3 % et 4,4 % en 2012). Il est à noter que, compte tenu des limites inhérentes à cette méthode, les résultats réels pourraient différer de ces calculs.

Finalement, il est à mentionner que la Caisse fournit à la Régie l'information de gestion sur une base régulière pour lui permettre d'effectuer ses diverses analyses et contrôles de l'application de sa politique de placement. Pour l'aider à effectuer ces analyses, la Régie a notamment recours à un consultant indépendant spécialisé dans la gestion des caisses de retraite.

23-a-1-a) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Pour la Régie, ce risque concerne essentiellement les actifs financiers confiés à la Caisse. Ceux-ci sont libellés en dollars canadiens. Toutefois, la Caisse dispose de placements libellés en diverses devises dans ses portefeuilles de placements.

Il est à noter que la mesure du risque de change relative aux placements en devises détenus par la Caisse est intégrée dans le calcul global de la VaR décrit à la note 23-a-1.

La Régie, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur les devises USD et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises, de façon à ce que l'exposition à ces devises soit optimale à long terme. Une certaine exposition aux devises étrangères améliore l'effet de diversification et augmente la protection contre le risque baissier. Sur une longue période, l'espérance de rendement sur les devises étrangères est nulle. Ainsi, l'exposition aux devises vise à diminuer le risque global du portefeuille.

Il est aussi à noter que tous les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés des actions américaines, des actions EAEO, des actions mondiales, des actions Qualité mondiale, ainsi que des actions des marchés en émergence. Des stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine (USD) et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en produits dérivés sur les devises USD et EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à terme. Ces produits dérivés sont des instruments qui permettent d'acheter ou de vendre l'élément sous-jacent à une quantité et à un prix établis par le contrat et selon l'échéance indiquée dans l'entente. Les contrats à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur le marché hors cote. Leurs termes varient généralement d'un à 12 mois. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers. Le tableau suivant résume les instruments dérivés ainsi détenus par la Caisse pour le fonds 300.

23-a-1-a) Risque de change (Suite)

	2013		2012	
	Juste valeur	Montant nominal	Juste valeur	Montant nominal
Contrats de change à terme				
Achats	(8 667)	2 764 043	(141)	229 167
Ventes	23	1 561	(76)	109 522
	<u>(8 644)</u>	<u>2 765 604</u>	<u>(217)</u>	<u>338 689</u>

Note : Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

Les échéances pour les instruments financiers dérivés sont toutes de moins d'un an.

Finalement, la direction de la Régie juge que le Régime est adéquatement exposé au risque de change sur une longue période.

23-a-2) Risque de marché sur les passifs

La Régie est également exposée à un risque de taux d'intérêt pour ses passifs en raison de ses marges de crédit (voir la note 18) pour lesquelles le taux d'intérêt est variable. La direction de la Régie ne juge pas important d'utiliser des instruments dérivés pour gérer ce risque étant donné qu'il s'agit d'emprunts à court terme en dollars canadiens.

23-b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader.

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients même si les créances ne sont pas garanties. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie effectue régulièrement le suivi des soldes impayés et entreprend diverses procédures de recouvrement auprès des clients. Ces procédures sont échelonnées selon une gradation des moyens en fonction de l'âge des comptes, de la situation et des mesures antérieures de recouvrement.

La Régie procède périodiquement à l'évaluation de ses créances à recevoir et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon une analyse statistique des dossiers clients. L'analyse vise à déterminer le pourcentage de recouvrement moyen en fonction de l'évolution des encaissements réels reçus des clients et de l'expérience d'encaissement des soldes impayés observée pour diverses situations ou différents événements. Les résultats de cette analyse sont disponibles à la note 13 et peuvent y être comparés avec le solde total des comptes clients.

Dans les actifs financiers du fonds particulier à la Caisse, il y a également des éléments de risques de crédit pour la Régie puisque l'actif net de son fonds particulier est investi dans des portefeuilles sous-jacents. Le fonds particulier de la Régie est donc exposé indirectement au risque de crédit. Le risque provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés, et de l'octroi de garanties financières ou d'engagements de prêts donnés. L'analyse et la gestion de ces risques sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier sont conclus avec la Caisse, qui détient une cote de crédit AAA.

Globalement, l'exposition maximale au risque de crédit de la Régie correspond à la valeur comptable de ses actifs financiers.

23-c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actifs.

Tous les trois ans, la Régie effectue une évaluation actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit pour une période de projection de 50 ans.

La Régie effectue annuellement une évaluation des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse tient compte notamment des prévisions faites par les actuaires de la Régie en regard des paiements à venir de rentes et prestations ainsi que des recettes de cotisations et de revenus de placements prévues. Ainsi, cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. Chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, la Régie met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 700 millions de dollars pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs. Le montant maximal de dépôts à participation qu'il est permis de disposer mensuellement, selon l'article 20 du *Règlement sur les conditions et modalités des dépôts* de la Caisse, est de 15 millions de dollars plus le produit de 2 millions de dollars multiplié par le nombre de mois écoulés depuis la réception de l'avis de retrait du déposant par la Caisse.

Dans les actifs financiers confiés à la Caisse, il y a également des éléments de risque de liquidité pour la Régie puisque ces actifs sont investis dans des portefeuilles sous-jacents. Ce risque provient des émetteurs des placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles sous-jacents. L'analyse et la gestion du risque sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Finalement, tous les passifs financiers ont une date d'échéance inférieure à un an.

Puisque la Régie dispose d'une grande quantité de liquidités ou de facilités de crédit pour régler ses passifs, il n'y a pas de plan défini de gestion du risque à cet égard. Pour toutes ces raisons, le risque de liquidité de la Régie est jugé faible.

24. Engagements et éventualités

La Régie a déjà conclu, pour le prochain exercice et les suivants, des contrats irrévocables avec divers fournisseurs. Le tableau ci-dessous détaille la valeur de ces engagements pour chacun des fonds.

	2013	2012
FONDS RRQ		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	1 770	5 008
FONDS CIRSE		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	78	72

Il n'y a aucun engagement pour les fonds RCR et RVER. De plus, aucun des montants n'est relatif à des immobilisations corporelles ou incorporelles.

La Régie est sujette à des litiges ou à des contestations de décisions dans le cours normal de ses opérations. Ces procès ou contestations ne sont pas réglés et leur issue demeure imprévisible pour le moment. Selon l'information connue dont la direction dispose, et selon l'évaluation de ses avocats, celle-ci estime que pour ces événements la probabilité est faible qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques soit possible. Par conséquent, la Régie n'a pas provisionné ces éventualités dans les données présentées à la note 19.

25. Gestion du capital

25-a) Fonds du Régime de rentes du Québec

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2013, ce montant est de 45 923 439 milliers de dollars (31 décembre 2012 : 39 480 107 milliers de dollars).

L'objectif de gestion de cet actif net est décrit plus en détail à la note 2-a-1.

25-b) Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2013, ce montant est de 14 891 milliers de dollars (31 décembre 2012 : 13 424 milliers de dollars).

La Régie a comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître cette réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans l'avenir, mais qui sont inconnus à ce moment. Cette approche prudente de gestion permet d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

25-c) Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Puisque ce fonds consiste en la gestion d'un programme au nom du gouvernement du Québec, l'objectif n'est pas d'accumuler une réserve de capital pour les imprévus futurs, mais plutôt de gérer les opérations courantes de ce programme. Ainsi, si lors d'un exercice il y a un surplus budgétaire dans la gestion des opérations courantes du programme, le niveau de revenu provenant du gouvernement sera diminué en conséquence de façon à ramener le surplus à zéro. À l'inverse, s'il y a un déficit, le gouvernement, avec son approbation préalable, comblera la différence.

Ainsi, au 31 décembre 2013, l'actif net est nul (31 décembre 2012 : nul). Puisque l'actif net est toujours égal à zéro, aucun état de variation de l'actif net du fonds n'est présenté.

25-d) Fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2013, ce montant est nul (4 décembre 2013 : nul).

La Régie vient tout juste d'entamer la mise en œuvre de ce fonds. Lorsque les activités de surveillance débuteront en 2016, elle aura comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître la réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans l'avenir. Cette approche prudente de gestion permettra d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

26. Transactions avec des parties liées

Les parties liées comprennent seulement les principaux dirigeants de la Régie.

Les rémunérations allouées aux principaux dirigeants, soit les administrateurs et les membres de la haute direction, sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

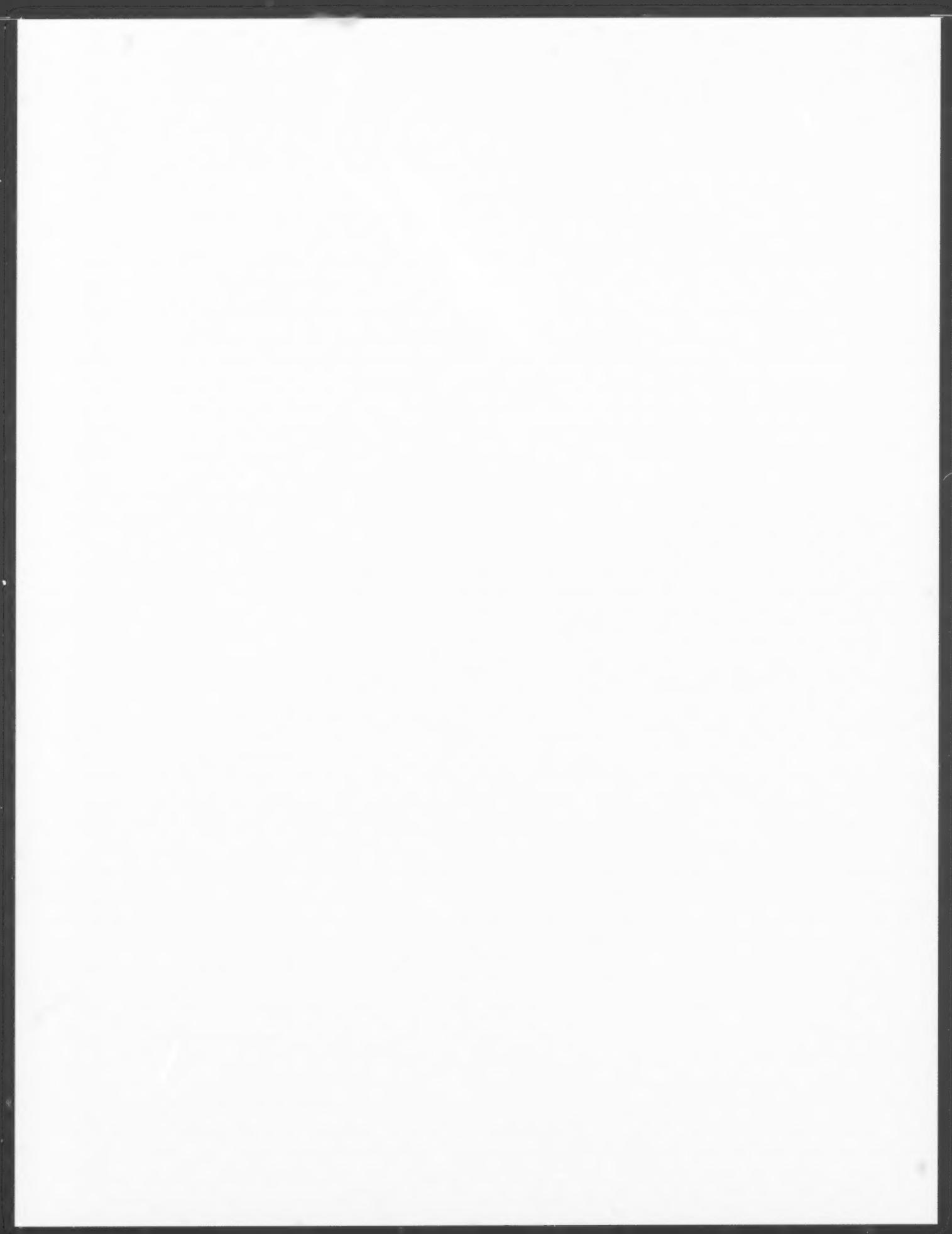
	2013	2012
Administrateurs qui sont membres du conseil d'administration*	-	-
Membres du comité de direction de la Régie		
– Salaires et autres avantages du personnel à court terme	1 154	1 083
– Avantages postérieurs à l'emploi**	105	82
	<hr/> 1 259	<hr/> 1 165

* Les administrateurs de la Régie sont des personnes bénévoles à l'exception du président-directeur général. La rémunération de ce dernier est incluse dans la rubrique « Membres du comité de direction de la Régie ».

** Ces avantages correspondent à la part payée par l'employeur pour les régimes de retraite de ces personnes. Cette dépense est incluse dans « Salaires et autres avantages du personnel » à la note 8.

27. Événements subséquents

Le 5 janvier 2014, la convention de crédit entre la Régie et la Caisse a été renouvelée. Les changements à noter en regard de cette nouvelle convention sont dans un premier temps l'augmentation du montant maximal du crédit qui sera dorénavant fixé à 850 millions de dollars le premier jour de chaque mois au lieu de 650 millions de dollars, et dans un deuxième temps, la durée de la convention qui est maintenant fixée à un an. Celle-ci est toutefois renouvelable automatiquement, à sa date d'anniversaire, pour une même durée, à moins qu'une des parties ne donne un avis d'au moins 90 jours à l'autre partie avant le prochain anniversaire de la convention.





Annexes

Annexe 1 – Services en ligne	193
Annexe 2 – Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2013	194
Annexe 3 – Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs	197
Annexe 4 – Modes de prestation de services offerts aux citoyens	202



Annexe 1

Services en ligne

Le site Web de la Régie offre plusieurs services en ligne. Certains permettent un accès direct aux renseignements du client. Cet accès s'effectue en toute sécurité à l'aide de clicSÉCUR, le service québécois d'authentification gouvernementale. Ces services sont dits personnalisés. D'autres permettent de remplir une demande et de la transmettre en ligne de façon sécuritaire sans nécessiter d'authentification. Enfin, quelques applications interactives sont offertes, par exemple des simulateurs, des outils de recherche ou des questionnaires d'évaluation des connaissances. Le tableau suivant dresse la liste des services en ligne disponibles sur le site Web de la Régie.

Services communs au Régime de rentes du Québec et au Soutien aux enfants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mon dossier à la Régie</i> ▪ Demande de changement d'adresse ▪ Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada ▪ Bulletin électronique <i>Liaison RRQ</i>
Régime de rentes du Québec	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de rente de retraite ▪ Demande de prestations de survivants (incluant la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin) ▪ Relevé de participation au Régime de rentes du Québec ▪ Demande de retenue d'impôt ▪ Demande de duplicita de relevés d'impôt
Soutien aux enfants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de paiement de Soutien aux enfants ▪ Demande de changement de fréquence des versements ▪ Changement de situation conjugale ▪ Banque de prénoms ▪ CalculAide
Régimes complémentaires de retraite (incluant CRI* et FRV**)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclaration annuelle de renseignements ▪ Consultation des régimes de retraite supervisés par la Régie ▪ Questions de savoir – Nouveaux membres de comités de retraite ▪ Questions de savoir – Partage des droits entre conjoints ▪ Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés ▪ FRV Calculs Express ▪ Établissements financiers offrant des CRI ou des FRV
Planification financière de la retraite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SimulR ▪ SimulRetraite

* Compte de retraite immobilisé

** Fonds de revenu viager

Annexe 2

Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2013

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail :

- pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite.

Gouvernement du Canada :

- pour l'administration des deux régimes;
- pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié;
- pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes;
- pour l'attribution des numéros d'assurance sociale;
- pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension;
- pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite;
- pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec;
- pour l'inscription proactive de la demande de retraite anticipée en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Revenu Québec :

- pour la constitution et la tenue du registre des cotisants.

Société de l'assurance automobile du Québec :

- pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite;
- pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes.

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada :

- en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie;
- pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Revenu Québec :

- aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*;
- pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit.

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Centres jeunesse (32 ententes) :

- pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (2 ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec).

Directeur de l'état civil :

- relativement à l'entente concernant la consultation du registre de l'état civil par la Régie aux fins de validations électroniques dans le cadre d'un projet pilote;
- pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil.

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances :

- pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes;
- pour lui permettre de retrouver des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux, afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations;
- pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants, afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs.

Commission de la construction du Québec :

- pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle;
- pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale;
- pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente;
- pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente;
- pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas;
- pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus;
- pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés.

Revenu Québec :

- pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus »;
- pour lui permettre d'avoir des renseignements sur les familles aux fins de l'administration du crédit d'impôt pour solidarité.

Secrétariat du Conseil du trésor :

- pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic.

Annexe 3

Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1 Dans le présent code de déontologie, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (chapitre M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président-directeur général de la Régie, qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1 Les dispositions du présent code de déontologie s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code de déontologie n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (chapitre T-11.011) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (chapitre M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président-directeur général de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3 Le code de déontologie n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

- 1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.
- 1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.
- 1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.
- 1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.
- 1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.
- 1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

- 1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.
- 1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.
- 1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.
- 1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

- 1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.
- 1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.
- 1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.
- 1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.
- 1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il priviliege.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.
Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précéde, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire une telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code de déontologie.

Section 3 – Après-mandat

- 3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.
- 3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président-directeur général, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.
- 3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
- 3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

- 4.1 Le respect du code de déontologie fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.
- 4.2 Dans les limites de ce qui est porté à sa connaissance, le président du conseil d'administration de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code de déontologie en ce qui concerne les membres du conseil d'administration.
- 4.3 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code de déontologie en ce qui concerne les vice-présidents.
- 4.4 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code de déontologie s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.
- 4.5 Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil d'administration en matière de déontologie. Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.
- 4.6 À la demande du président du conseil d'administration, lorsqu'un manquement à la déontologie est reproché à un membre du conseil d'administration, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.
- 4.7 Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code. Le comité peut consulter et recevoir des avis de conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 12 décembre 2013.

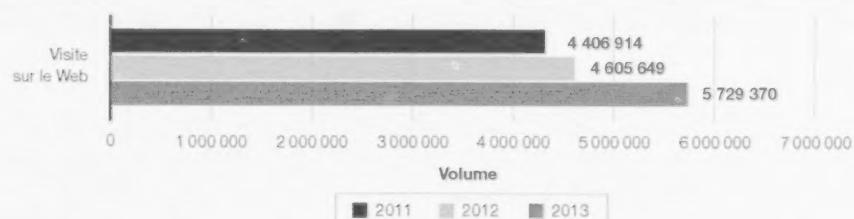
Un *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*, également adopté par le conseil d'administration en décembre 2013, complète ce code de déontologie.

Annexe 4

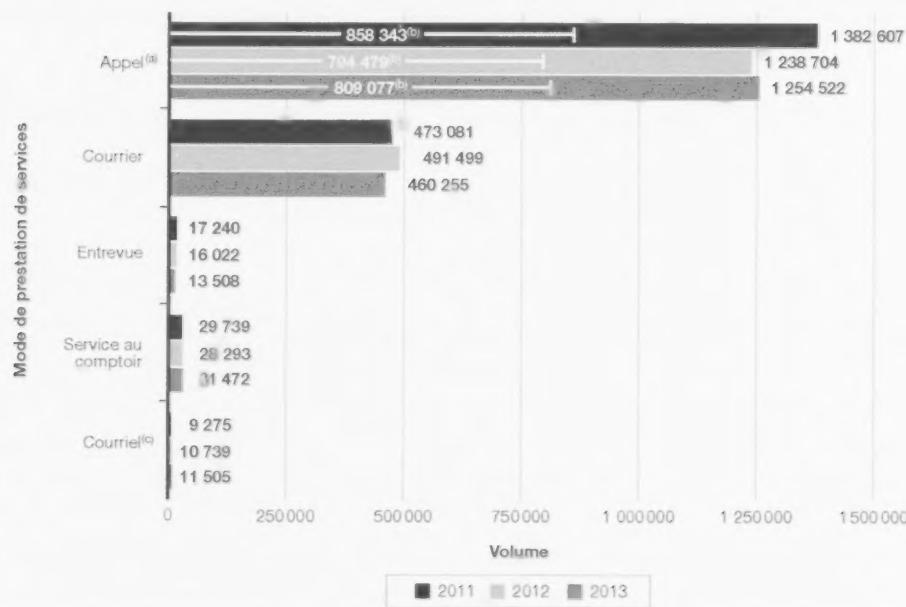
Modes de prestation de services offerts aux citoyens

Plusieurs modes de prestation de services sont offerts aux citoyens pour obtenir de l'information sur les programmes et services de la Régie ou pour effectuer une transaction. En plus du Web, qui constitue le moyen de communication privilégié, les citoyens peuvent prendre contact avec la Régie en choisissant le téléphone, le courrier, l'entrevue avec un représentant, le service au comptoir ou le courriel. Les graphiques suivants montrent l'utilisation de ces différents modes de prestation par la clientèle du Régime de rentes du Québec, des régimes complémentaires de retraite et du Soutien aux enfants.

Nombre de visites sur le Web



Utilisation des autres modes de prestation de services



(a) Les appels comptabilisés sont ceux qui sont entrés dans le système de réponse vocale interactive (RVI) du centre d'appels ou dans le système des régimes complémentaires de retraite. Ces appels peuvent avoir été pris par un préposé (809 077 appels en 2013), s'être terminés dans le système RVI (435 227 appels en 2013) ou avoir pris fin dans une file d'attente pour parler à un préposé (10 218 appels en 2013).

(b) Il s'agit du nombre d'appels pris par un préposé au cours de l'année.

(c) Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

Comment nous joindre



Par Internet

Mondossier > RRQ

Accédez à votre dossier
en tout temps

www.rrq.gouv.qc.ca



Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec : 418 643-5185

Région de Montréal : 514 873-2433

Sans frais : 1 800 463-5185

Soutien aux enfants

Région de Québec : 418 643-3381

Région de Montréal : 514 864-3873

Sans frais : 1 800 667-9625

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé
de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Régimes complémentaires de retraite

Région de Québec : 418 643-8282

Sans frais : 1 877 660-8282

Ententes internationales de sécurité sociale

Région de Montréal : 514 866-7332, poste 7801

Sans frais : 1 800 565-7878, poste 7801

Le *Rapport annuel de gestion 2013* et plusieurs autres documents officiels de la Régie
sont disponibles sur son site Web.

Le *Rapport annuel de gestion 2013*
peut être consulté dans le site Web
de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias
adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Dépôt légal
2^e trimestre 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-70291-7 (version imprimée)
978-2-550-70292-4 (version électronique)

© Régie des rentes du Québec, 2014